



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ANÁLISIS DE RELACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN CON DESEMPEÑO
LABORAL EN LA DISTRIBUIDORA SANTA APOLONIA S.A.C - NUEVO
CHIMBOTE 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

RAMOS CASTRO CESAR AUGUSTO JUNIOR

ASESOR:

MG.GUTIERREZ CHILCA RANDALL MANOLO

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTION DEL TALENTO HUMANO

NUEVO CHIMBOTE – PERÚ

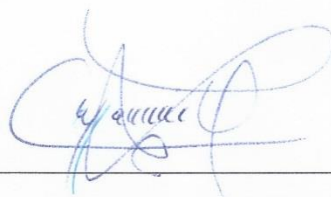
2017

PÁGINA DEL JURADO



MG. GUTIERREZ CHILCA RANDALL MANOLO

PRESIDENTE



DRA. ROSSANA CANCINO OLIVERA

SECRETARIO



MG. JUAN FRANCISCO SALAZAR LLANOS

VOCAL

DEDICATORIA

A Dios que supo
Guiarme por el buen camino, por darme
Fuerzas para seguir adelante y no desmayar
En la solución a que se presentaban,
Enseñándome a afrontar las adversidades
Sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi familia, quienes por ellos soy lo que soy.
Me han dado todo lo que soy como persona,
Mis valores, mis principios, mi empeño, mi
Perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

Para mis padres por su apoyo, consejos,
Comprensión, amor, ayuda en los
Momentos difíciles, y por ayudarme con
Los recursos necesarios para estudiar.

AGRADECIMIENTO

a dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

a mis padres por brindarme su apoyo tanto moral y económica para seguir estudiando y lograr el objetivo trazado para un futuro mejor y ser orgullo para ellos.

a mis profesores durante toda mi carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación, y en especial a mis asesores de tesis la. Mg.gutierrez chilca Randall manolo y al Mg. Roxana cancino oliveira. por sus consejos, sus enseñanzas y más que todo por su amistad.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Ramos castro cesar agosto junior con DNI N° 71388853, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Titulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asi mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Chimbote, diciembre del 2017



Ramos castro cesar agosto junior

PRESENTACION

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada análisis de relación del nivel de satisfacción con desempeño laboral en la distribuidora santa Apolonia - nuevo Chimbote 2017, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administración.

El autor

ÍNDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad Problema	11
1.2. trabajos previos	13
1.3. Teoría relacionadas	18
1.4. formulación del problema	27
1.5. Justificación	27
1.6. Hipótesis	28
1.7. objetivos	28
II. MARCO METODOLÓGICO	29
2.1. Diseño de investigación	30
2.2. Operacionalización de variables	31
2.3. Población y muestra	32
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
2.5. Métodos de análisis de datos	36
2.6. Aspectos éticos	36
III. RESULTADOS	37
IV. DISCUSIÓN	60
V. CONCLUSIONES	64
VI. RECOMENDACIONES	67
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	69
ANEXOS	73

RESUMEN

La presente investigación de tesis titulada: “análisis de relación del nivel de satisfacción con desempeño laboral en la distribuidora santa Apolonia - nuevo Chimbote 2017”, corresponde a determinar, ¿Cuál es la relación del análisis nivel de satisfacción con el desempeño laboral en la distribuidora santa Apolonia - nuevo Chimbote 2017? Entre los objetivos planteados en la investigación se tiene como objetivo general: Analizar el nivel satisfacción y desempeño laboral del cliente interno de la empresa Santa Apolonia S.A.C de nuevo Chimbote del año 2017. La investigación es de tipo descriptivo. La población fue conformada por los 52 trabajadores que laboran en la empresa. En este sentido, para obtener la información necesaria se aplicó un cuestionario como instrumento, constituido por 40 preguntas. Las conclusiones radican en que se ha llegado a analizar el nivel satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores para identificar la insatisfacción y que permite que el trabajador se sienta satisfecho e identificado con la empresa. Debido a que la presente investigación, se han tomado a los objetivos como guías de estudio con ello se llegó a concluir que el nivel de satisfacción laboral del trabajador interno de la empresa es lo cual fue manifestada por 59.6% de los trabajadores un nivel de satisfacción bajo lo cual refleja que no hay una buen nivel satisfacción I dentro de la empresa, un 51.9% de los trabajadores presenta un desempeño laboral medio que la empresa tiene que mejorar más comunicación con los trabajadores de sus trabajadores Seguido se realizó las sugerencias que se han observado pertinentes para la empresa Santa Apolonia S.A.C.

Palabra clave: Satisfacción, desempeño y formación

ABSTRACT

The present thesis research entitled: "analysis of the relationship of satisfaction level with job performance in the Santa Apolonia distributor - new Chimbote 2017", corresponds to determine, what is the relationship of the satisfaction level analysis with the work performance in the distributor Santa Apolonia - new Chimbote 2017? Among the objectives set out in the research is the general objective: Analyze the level of satisfaction and job performance of the internal client of the company Santa Apolonia S.A.C again Chimbote of the year 2017. The research is descriptive. The population was made up of the 52 workers who work in the company. In this sense, to obtain the necessary information, a questionnaire was applied as an instrument, consisting of 40 questions. The conclusions are that the level of satisfaction and work performance of the workers has been analyzed to identify the dissatisfaction and that the worker feels satisfied and identified with the company. Due to the fact that this research, the objectives have been taken as study guides, it was concluded that the level of job satisfaction of the internal worker of the company is what was manifested by 59.6% of the workers a level of satisfaction under which reflects that there is a good level of satisfaction within the company, 51.9% of workers present an average job performance that the company has to improve more communication with the workers of their workers. Followed the suggestions that have been made observed relevant to the company Santa Apolonia SAC

Keyword: Satisfaction, customer and training

I.INTRODUCCION

1.1.- Realidad Problemática

En la actualidad las organizaciones hoy han cambiado, el factor humano es vital para el crecimiento y el desarrollo de la empresa. Por eso las organizaciones que ofrece sus servicios cuentan con trabajador eficiente y así se armónico en el trabajo para que tengan una remuneración que sea justa por su trabajo que realizan cargo desempeñado, para así poder transmitir de la misma manera una buena atención y mantener satisfecho a nuestro cliente.

Vargas, f. (marzo, 2016). bozzo inc. revista caretas (1611). En lo internacional se refiere que la satisfacción laboral es muy importante para la empresa así ellos ven como su trabajadores están en sus áreas trabajando y desarrollándose en su área que estén en la empresa y si están satisfecho con su pago que reciben porque así veremos el desempeño laboral del individuo para así pueda estar trabajando satisfecho en su área que este en el día o la semana, veremos que sea una persona productiva en la empresa.

Castillo, r. (julio, 2015). Red inc. revista somos (1231). En lo nacional dicen que los resultados que podemos ver los niveles de satisfacción desempeño laboral en la empresa de lima que voto unos resultados que se ve que la satisfacción en sus trabajadores es un porcentaje como 70% que se siente satisfecho por los beneficios que le dan las empresas y por el sueldo y que se siente cómodo en su trabajo o área que estén laborando en la empresa, también están comprometidos a las metas y valores de la empresa para sacarle adelante. En desempeño laboral están cómodo en su puesto de trabajo que ellos estén en la empresa y ellos ven que su sueldo es justo y necesario para las necesidades que ellos tengan y lo pueden pagar gracias a su sueldo.

En lo local vemos que los empresarios están claros de lo que quieren de los trabajadores que sean eficaces en su trabajo donde estén y la máxima productividad que deben tener. En nuestro medio los empresarios se preocupan por la vida personal del trabajador que estén bien y así estén satisfecho en la satisfacción y su desempeño se muy buen en la empresa que sean muy productivos. Eso ayuda para

que la empresa su economía crezca muy bien así ellos puedan lograr buenos beneficios económicos que a ellos les beneficiara a ellos por el trabajo que realizan.

La empresa representaciones santa Apolonia s.a.c, se encarga en distribuir productos en la ciudad De nuevo Chimbote que tiene experiencia en el mercado y es una de las distribuidoras más importantes de su rubro. Cuenta con las estrategias para poder mejorar el ambiente laboral. Como sabemos el mercado está en un cambio continuo, las exigencias de un cliente del año 2000 al año 2017 han cambiado, y es por esto que las empresas deben adaptarse al cambio continuo y crear estrategias constantes con el fin de mejorar el ambiente laboral y de manera continua mejorar. Una empresa es de calidad, esta se ve reflejada en la fidelidad de sus clientes y por ende un crecimiento económico y organizacional. Por eso queremos saber cómo es el nivel satisfacción de cada trabajador de la distribuidora si se siente bien trabajando y eso va a la mano al desempeño laboral que tendrá el trabajador en su área.

1.2 trabajos previos

Internacionales:

Guevara (2011) en su tesis “Evaluación de la satisfacción laboral de los (las) trabajadores(as) de una empresa Petrolera Maturín, Monagas” Presentada para obtener el título de Especialista en salud Ocupacional de la Universidad de Venezuela llego a las siguientes conclusiones: La empresa tiene una población importante de adultos jóvenes, con experiencia laboral, evidenciando que este medio de producción cuenta con talento humano joven experimentado, quienes tienen todavía varios años de carrera profesional por cumplir.

Navarro (2012) en su tesis “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango – Guatemala) Presentada para obtener el título de Psicología industrial/Organizacional de la Universidad Rafael Landívar llego a las siguientes conclusiones: Se concluye que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo, las condiciones generales y la antigüedad dentro de la delegación de recursos humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos.

Révolo (2011) en la tesis” Influencia de la satisfacción y propiedad en la calidad de servicio de las empresas de distribución eléctrica latinoamericanas en el periodo 2002-2007” manifiesta que, la política de la calidad de servicio se ha implementado en Latinoamérica a través de un mecanismo administrativo, que faculta al regulador a efectuar la supervisión de la calidad y sancionar a las empresas concesionarias que no alcancen el nivel establecido de calidad de servicio. Se ha probado que las empresas privadas

sujetas a una supervisión con sanción favorecen una mejor calidad de servicio que aquellas empresas públicas sujetas a una supervisión con sanción.

Abad Gutiérrez Y Aguirre Vargas (2012) Argentina, en la tesis “gestión de la estrategia”, operación adecuada para un proceso de inventarios debe haber sido estudiado paso a paso previo a su ejecución, por ello en Etimarcas Ltda, se implementaron procesos obligatorios como: generar la orden de compra, llevar adecuadamente las mercancías y establecer diferenciaciones en los empaque.

tania marilú y coronel león (2014) ecuador, en la tesis gestión del talento humano en base a competencias laborales requeridas aplicadas a la empresa “duramas cia. Ltda” El capital humano y la gestión por competencias en la empresa de hoy no es la misma, los cambios que diariamente surgen en el mundo influyen notoriamente en el diario accionar de las organizaciones, con esto, cada componente de las empresas deben moldearse para ajustarse óptimamente a estos cambios. Cada factor productivo debe trabajar de manera eficaz en el logro de los objetivos que estos cambios conllevan; es aquí donde se llega a realizar el estudio del recurso humano como talento humano, este factor se debe considerar de real importancia para aumentar sus capacidades y elevar sus aptitudes al punto tal que se encuentre capaz de valerse por sí mismo y entregar lo mejor de su trabajo

Monzón (2011), en su tesis “gestión del talento humano en las pequeñas y medianas empresas en el área urbana de retalhuleu” con el objetivo de proponer la creación de la unidad de recursos humanos en “La Fábrica de Productos de Hule” ubicada en la ciudad de Guatemala. Realizó un estudio y utilizó el método científico. Tomó como sujetos de estudio a la gerente del departamento de recursos humanos de la organización, la encargada del personal y al personal de la fábrica, con la que se obtuvo información de 107 de un total de 138 personas

Arrobo (2013) ecuador según su tesis “modelo de gestión del talento humano por competencias de la empresa cimpexa s.a” el propósito de éste proyecto,

está orientado a determinar las competencias respectivas para cada puesto de trabajo en la empresa Cimpexa, en base a indicadores de desempeño, que permitieron evaluar las actividades operativas de los trabajadores, bajo un ambiente de trabajo agradable, de tal forma que le permitió desarrollar sus actividades operativas en forma eficiente y productiva, orientados a cumplir con la misión y visión de la empresa.

Local:

Gómez & Pasache & Odonnell (2011) en su tesis “Niveles de satisfacción laboral en banca comercial: Un caso en estudio Lima” Presentada para obtener el Grado de Magister en Administración Estrategias de empresas de la Universidad Católica del Perú llegó a las siguientes conclusiones: En el área comercial del banco líder de estudio, los promedios de la satisfacción laboral de las variables demográficas puesto laboral y edad de 4 los empleados tienen diferencias significativas. En relación al puesto laboral, existen diferencias considerables en el nivel de satisfacción laboral de los puestos administrativos (gerente y funcionario) y los puestos operativos (promotor de servicio y asesor existe una diferencia significativa si los puesto laborales son vistos desde sub-grupos de sexo y factores..

Baltazar (2013) en su tesis “El proceso de selección de recursos humanos y su influencia con el desempeño laboral del área administrativa del hospital iii essalud chimbote - período 2013 se refiere como va la empresa que se preocupa por el recurso humano es la selección de gente que sea comprometida en su trabajo para el benéfico del hospital y también del desempeño laboral administrativo que es la área importante del hospital para ver su desempeño en el trabajo si están actos para estar en esa área con esas tesis quiere demostrar que se puede mejorar.

Morón (2013) se refiere en su tesis “Nivel de satisfacción de los trabajadores del restaurante “el paisita” de la ciudad de Trujillo en el año 2013” se refiere

al desempeño de cada trabajador para lograr los objetivos del restaurant y ver el crecimiento económico que a ellos les beneficia y si puedan lograr que el restaurant sea unas de la mejores de la localidad y asi se pueda ser conocida a nivel nacional.

Rojas (2014) nos dice en su tesis “La satisfacción laboral y su influencia en la productividad de los colaboradores del área de producción agrícola de la empresa agroindustrias san simón s.a. se refiere a la satisfacción laboral del trabajador en la agrícola cómo se siente en su área que trabaja si está satisfecho en su trabajo que realiza ver cómo es su productividad en la agrícola si es rentable si cumple sus metas y si se compromete al objetivo de la empresa

Nacional:

Guerrero y Villaseca (2015)”, en la tesis titulada “La calidad de satisfacción en las discotecas en la ciudad de Chiclayo, 2014”, nos dice que si nos referimos a la confianza que brinda la empresa basada en la simpatía, preocupación y comprensión del personal porque no sólo basta con la entrega del servicio a tiempo; la empatía sostenida entre el personal y el cliente, conforma también un aspecto indispensable en el desarrollo del servicio. Para que se cumplan de forma eficiente los estándares de servicio, se mide y recompensa a los empleados con base a su desempeño en la aplicación de los mismos.

Pérez (2014), en la tesis denominada “La calidad del servicio al trabajador y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre sac - Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012” indica que, la infraestructura interviene visualmente en las decisiones de los clientes, la percepción de un ambiente limpio y cuidado crea un vínculo favorable entre la empresa y sus clientes, la empresa obtuvo en los resultados una satisfacción positiva de los usuarios por la infraestructura pero aún le falta organizar bien al personal para realizar la limpieza correspondiente.

Moreno (2012), concluye que las dimensiones elementos tangibles y capacidad de respuesta son las menos determinantes para lograr la satisfacción del cliente. Por lo tanto, invertir en infraestructura o capacitar a los mozos para que atiendan más rápido puede ser perjudicial para la economía de la empresa ya que no se obtendría ningún resultado en cuanto al logro de clientes más satisfechos.

Delgado y Carrasco (2015), en su proyecto de tesis titulada “Evaluación de los niveles de calidad de la empresa de transportes línea en el área de carga y encomiendas - Chiclayo 2014” concluye que, Los clientes ponderan mucho más al elemento Tangible a comparación de las demás dimensiones. Esto se debe a que valoran mucho los equipos de aspecto moderno, las instalaciones, la apariencia impecable del personal y los folletos, afiches o información de diseño agradable que apoye el servicio.

Córdova (2012): en su tesis titulada “Nivel de satisfacción del trabajador y estrategias para mejorar el desempeño laboral en la Caja Rural – Sede Principal Trujillo,” llega a las siguientes conclusiones: El 92% de los trabajadores tienen un alto nivel de satisfacción respecto a la atención brindada por parte del personal en comunicación, cortesía, credibilidad y confianza que es lo más importantes que se ha revelado mediante este estudio.

Pinillos (2013) en su tesis “Relación entre la calidad de desempeño y el nivel de satisfacción en los trabajadores del Restaurant – Cafetería Gonzales en la ciudad de Trujillo”, llega a las siguientes conclusiones:

- La calidad de atención se relaciona con el nivel de satisfacción en el trabajador de la cafetería Gonzales, según la contratación de la hipótesis realizada tomando como base la recopilación primaria de datos.
- La calidad en la atención a los trabajador del Restaurant Cafetería Gonzales es buena para el 63.78% de sus clientes, debido básicamente a la calidad de los productos y la atención del personal.

- El nivel de satisfacción de los trabajador del Restaurant Cafetería Gonzales es alto, pues el 65% manifiesta su satisfacción en líneas generales con el local y el 35% están regularmente satisfechos

1.3 Teorías relacionadas al tema

Marco Teórico

1.3.1. Nivel de Satisfacción

1.3.1.1 Definición

Según Hoppock (2011) “las investigaciones sobre el nivel de satisfacción nos dice que el trabajador a veces no se siente cómodo en su empresa por el puesto de trabajo, compañeros o el sueldo y eso no ayudaría que este así en la empresa y eso la empresa será perjudicada por eso las empresas deben preocuparse por su trabajadores como esta su nivel de satisfacción en la empresa así ellos verán que deben mejorar así el trabajador pueda sentirse cómodo y feliz en su are de trabajo”.(p.34)

Según Fayol (2012) “el nivel satisfacción laboral es muy esencial en la empresa para el, individuo por que verán como esta en el área y así se verán los resultados que nos dará los trabajadores en su área y las actividades que realice con los objetivos bien hecho en el campo se verán los resultados que te da los trabajadores y con esos se puede ver cómo están ellos en el trabajo y así podemos analizar y sacar una análisis y ver la realidad que está el trabajador este en la empresa”.(p.15)

Según dice el autor que el nivel de satisfacción es una relación entre individuo su trabajo y la tarea que va realizar en el día y así vera cómo se desarrolla en el campo cuando realice sus actividades. Y también refiere a los resultados que tendrá el trabajador en la satisfacción que tendrá en su rendimiento laboral que realizara en la área que este o tarea que le dejen realizar.

Según Robbins (2013) “son actitudes en general que el trabajador tendrá en el trabajo y estará satisfecho en la área que este y tendrá actitudes positivas en la empresa y así está en armonía en la empresa que contagiaría a otros compañeros cuando este en una buena satisfacción en la empresa”.(p.09)

Se refiere que el trabajador está satisfecho en su trabajo con actitudes positivas y está preparado para el cambio cuando se da y ahí se puede ver su satisfacción que demuestra.

1.3.1.2 Las características personales

Según Taylor (2015) “las características del trabajador es muy esencial para el nivel de satisfacción por gracias a las características veremos como el trabajador esta y así mediremos sus capacidades del trabajador que puede ser semanal o al mes. Sabemos que las características están condicionadas por la vida personal, edad, sexo, aptitudes, la autoestima y la autovaloración para lograr los beneficios que se propongan”.(p.24)

Según el autor dice las necesidades del desarrollo que se dará por la satisfacción y las aspiraciones que debe haber por las áreas del personal y así verán como ellos se sienten en realidad.

1.3.1.3 La satisfacción en desempeño emocional

Según Locke (2013) “lo emocional es positivo o placentero que lograra el trabajador metas que se propongan en el trabajo para su bienestar y de su familia y así pueda estar satisfecho en lo que haga y este seguro en el área o puesto de trabajo que este el individuo y así la emoción que debe tener e realizar cada tarea que le den cuando este en el trabajo y así lo cumpla con satisfacción y logre estar puesto en la meta de la empresa”.(p.04)

Se refiere que el estado emocional del trabajador es muy importante para la empresa y así puedan estar satisfecho en lo que realicen en su trabajo y así logre las metas atrasadas.

1.3.1.4 Nivel de satisfacción efectiva y emocional

Según Muchinsky (2011) “es efectiva y emocional del trabajador que desarrollara en la empresa o la área que este y así tendrá placer en trabajar en la área que este el individuo. Esta dos palabras ayudara mucho que el trabajador realice bien su trabajo y tenga un comportamiento muy bueno en la empresa y así transmita eso a sus compañeros”.(p.32)

Se refiere el autor las emociones del trabajador en le trabajo y su estado emocional que debe tener en realizar su trabajo o como debe estar y el comportamiento que debe de tener.

1.3.1.5 Como se puede medir la satisfacción

Según Chiavenato (2011) “La satisfacción se puede ver que cada trabajador en estos conceptos que ayudara mucho en su desempeño laboral que va la mano con el nivel de satisfacción” como veremos:

Sentimientos: Los sentimientos están vinculados a la dinámica cerebral y determinan cómo una persona reacciona ante distintos eventos. Se trata de impulsos de la sensibilidad hacia aquello imaginado como positivo o negativo relacionada en el puesto del trabajo.

Emociones: Según lo han demostrado diversos estudios, las emociones juegan un papel fundamental en los procesos de salud de una persona. Tal es así que en muchos casos, sucede que una enfermedad se desencadena por una determinada experiencia que genera una emoción particular, tal es el caso de las fobias o de los trastornos mentales. También hay casos de epilepsia donde las emociones son una causa imperante.

Actitudes: La actitud es la manifestación o el ánimo con el que frecuentamos una determinada situación, puede ser a través de una actitud positiva o actitud negativa. La actitud positiva permite afrontar una situación enfocando al individuo únicamente en los beneficios de la situación en la cual atraviesa y, enfrentar la realidad de una forma sana, positiva y efectiva..(p.38)

El autor nos habla de los sentimientos, emociones y actitudes del trabajador como se puede ver eso ayuda para ver el trabajador como siente en el trabajo y así se ve el desempeño laboral del trabajador.

1.3.1.6 Como se mide o evaluaría el nivel de satisfacción

Según Fayol (2012)“El recurso que se usaría para medir el nivel de satisfacción que nos ayudara para ver como el trabajador esta en la empresa y en su trabajo como se desarrolla en las dos cosas que se a nombrado y se vera un análisis que se hara al trabajador para medir cada indicador y sus procesos que debe pasar o ya lo paso .se usara estas herramientas para ver como es el nivel satisfacción de los trabajadores:

- **satisfacción en función de objetivos y metas:** nos hace sentirnos bien. ... Puedes empezar de menos a más o dividirla en metas más pequeñas y amoldarlas a tus necesidades y recursos
- **satisfacción en función con el ambiente del trabajo:** El clima laboral ha estado siendo utilizado como variable para explicar la **satisfacción** de los trabajadores en empresas comercializadoras. Se conceptúan ambas variables para su medición, análisis e indagación de la relación causal entre un **ambiente de trabajo** favorable y el desempeño satisfactorio de los empleados
- **satisfacción en función al reconocimiento:** El reconocimiento es tratado generalmente como una forma de recompensa. En general, podríamos pensar

en la existencia de dos tipos básicos de recompensas que la organización puede utilizar para motivar a las personas y generar un buen desempeño.

- **satisfacción y buena relación con los clientes:** Los **clientes** pueden ser volubles, por lo que atraer y mantener su fidelidad es un desafío en constante evolución. Los minoristas y las marcas deben ir más allá de simplemente satisfacer necesidades directas para garantizar que los compradores vuelvan a por más
- **satisfacción con los sueldos y beneficios:** el salario emocional como un constructo factible de aumentar dicha **satisfacción**, o de mermarla en caso de no ser adecuado para el trabajador, o no encontrarse presente dentro de los **beneficios** de su puesto.

Con estas medidas o evaluación veremos la realidad de cada trabajador de cada área que este como es su nivel de satisfacción en su puesto que este y así ayudara para ver lo que se necesita mejorar para que el trabajador pueda lograr sus objetivos y metas que se propagan en la empresa”. (p.15)

El autor se refiere a la satisfacción como el reconocimiento, sueldos y benéficos que tendrá el trabajador pero si logra sus metas o como es su desempeño que logra y gane reconocimientos que logre con sus propios logros y se verá el esfuerzo o empeño que pone en su trabajo que realice.

1.3.2 Desempeño Laboral

Según Chiavenatto (2011) “la evaluación del desempeño laboral nos habla de la evaluación que obtuvo en los años que fue una mejoría para el trabajador asi el pueda tener la opinión de hablar y así pueda expresar sus ideas como sentía en el trabajo y así pueda mejora su desarrollo en la empresa y asi también personal y logre los objetivos de la empresa”. (p.21)

Se refiere a la evaluación que debe tener el trabajador en el trabajo y el mejoramiento que debe tener en su desempeño laboral y así pueda tener su planeación en el desarrollo personal que se atrase.

Según Dessler, (2011) “el desempeño es lo que le importa a la empresa con eso se ve el crecimiento económico de la empresa por eso vea el desarrollo de cada trabajador así pueda ver quiénes son sus mejores trabajadores en la empresa y así pueda motivar al trabajador con incentivos y así la empresa vea que su trabajador evite deficiencias en el trabajador que lo pueden perjudicar a él mismo y su puesto esté en riesgo ”.(p.12)

Se refiere al desempeño laboral a que tendrá el trabajador ver su evaluación que tendrá en el tiempo y la motivación que tendrá para su área que realice en la empresa y así elimine las deficiencias que tenía.

1.3.2.1 Los objetivos del desempeño laboral

Según Chiavenato, (2011) “los objetivos del desempeño es fundamental para medir la evaluación del desempeño de cada trabajador y así ver la competitividad como va entre los trabajadores si logran los objetivos de la empresa y personales que ellos tienen en la empresa y así dar la oportunidad de crecimiento de cada trabajador logre ascender a otro puesto superior y así logre sus objetivos personales que quiere alcanzar en la empresa ”. (p.32)

Se refiere a los objetivos para la evaluación del desempeño que cada trabajador tendrá más adelante para ver el potencial humano y el desarrollo en su área y así logre sus objetivos individuales en la empresa.

1.3.2.2 Como se puede evaluación en el desempeño

Según Dessler, (2011) “Las razones para la evaluación del desempeño es el bienestar de la empresa y del trabajador, para ser evaluada de esta forma:

Primera, la evaluación ayuda información para tomar la decisión sobre los beneficios y sueldos del trabajador.

Segunda, nos permite corregir las deficiencias que dio los resultados para ser un plan para reforzar esa área. .

Tercera, nos ayuda planificar las carreras y así repasar lo planes de la persona de las virtudes que tiene cada trabajador y lo resultados nos dictara lo que debemos mejorar”. **(p.34)**

Según el autor nos dice que en las 3 razones que se evalúa el desempeño laboral se refiere para ver que el individuo logre o este en la meta que quiera alcanzar o pueda corregir sus errores y ya no lo haga con frecuencia.

1.3.2.3 Evaluaciones que se puede medir el desempeño laboral

Según Dessler (2011) “veremos cómo se puede evaluar el desempeño que herramienta se usa para el buen resultado que se requiere:

Comportamiento: Es la acción del trabajador que tendrá en el área que este en la empresa así se evaluara como es su comportamiento y si es una persona con buen comportamiento y es amigable en la empresa.

Habilidades y destrezas: Es lo más importante que debe tener el

Trabajador así ve es como se desarrolla en el campo y así ver si

Este acto para poder tener otros cargos importantes en la empresa.

Capacidades: se verá que el trabajador las capacidades que demuestra en la empresa y así demuéstrela que cada reto lo puede lograr.

Rendimiento: Se ve eso del trabajador cuando veremos sus objetivos y alcanzo lo que se le pidió a la semana o al mes.

Resultados: Los resultados se ve cundo el trabajador cumplió o no con la tarea que se dijo que se dio y así veremos si ese trabajador es para la empresa o no”. **(P.34-36)**

El autor quiere decir que las evaluaciones en el desempeño laboral que tendrá el trabajador en el tiempo como comportamiento, habilidades e destrezas,

capacidades, rendimiento y resultados .Eso ayudara para ver como esta los trabajadores y la empresa.

1.3.2.4 Definición Beneficios de la Evaluación del desempeño

Según Chiavenato (2012) “Ayuda a mejor el desempeño en la empresa y al trabajador que beneficiara al trabajador, al gerente y a la empresa, así puedan lograr los objetivos que se trazaron como empresa y el trabajador que se comprometió y gracias a esa evaluación ayudara mejorar la comunicación entre los trabajadores y gerente asi puedan estar bien entre ellos y así puedan lograr los objetivos de la empresa”. (p.30)

Según el autor se refiere que el desempeño laboral es una dinámica que se verá como el individuo como se desarrolla en su área como logra sus temas y la relación que debe tener con sus compañeros de trabajo que sean un equipo en la área que estén.

1.3.2.5 Métodos Modernos de Evaluación de desempeño

Según Chiavenatto (2011) “el moderno desempeño ayudara para ver rápidamente como el trabajador está trabajando en la empresa así podemos ver los resultado y así mejora la empresa y también el trabajador vera cuáles son sus deficiencias que tendrá ya evitar y sea ya productivo y así será unos de los mejores de la empresa ”. (p.21)

Se refiere el escritor se refiere a la evaluación en un enfoque de la autoevaluación de las personas para asi ver el desarrollo personal de la persona para ver su futuro y el mejoramiento continuo de sus desempeño que tendrá.

1.3.2.6 Como se mide o evaluaría el desempeño laboral.

Según Ravelo (2014) “Es un instrumento que nos ayudara para ver los objetivos que la empresa quiere del trabajador o el trabajador puede ofrecer:

- Calidad: La **calidad** de vida **laboral** mejora el **desempeño**. Los espacios bien diseñados, en los que se toma en cuenta el bienestar del empleado, son uno de los factores que podrían ayudar a fortalecer el compromiso del colaborador con la organización para la que trabaja.
- Conocimientos: El principal recurso con que cuenta toda organización es sin dudas el hombre, con todo el **conocimiento** que posee, sus capacidades intelectuales y las habilidades y destrezas que emplea en su **desempeño laboral** para impulsar a su organización.
- Confianza: Fomentar la **confianza** en tu equipo de trabajo te permitirá aumentar la productividad y el clima de trabajo y las Claves para mejorar el rendimiento **laboral** de fue empresa.
- Disponibilidad: área de seguridad e higiene en relación con el resto de los departamentos condiciona la **disponibilidad** de personal o estatal y, mucho menos, una sanción por incumplimiento que pudiera reorientar su **desempeño** en materia de seguridad y salud en el ámbito **laboral**.
- Independencia : son los mismos trabajadores quienes deciden iniciarse en la **independencia** como alternativa de empleo debido a la insatisfacción en las condiciones de empleo,

Con estas herramientas veremos el desempeño cada trabajador en cada puesto que ocupe y veremos su rendimiento que tiene cada uno en su puesto que este. **(p.24)**

El autor se refiere que se mide el desempeño para ver el trabajo, conocimientos, confianza, disponibilidad y independencia del trabajador que se verá todo eso que se le hará al individuo para ver los resultados que se espera tener.

1.4 Formulación del Problema

Problema General

¿Cuál es la relación del análisis nivel de satisfacción con el desempeño laboral en la distribuidora santa Apolonia - nuevo Chimbote 2017?

1.5 Justificación del estudio

La investigación ayudara a los empresarios ver el análisis que brindan un servicio a la sociedad para que vean la realidad, como la distribuidora santa Apolonia relacionar el tema de nivel de satisfacción y desempeño laboral con la calidad de servicio que se le brinda acá en nuevo Chimbote.

Es relevante socialmente porque benéfica a las organizaciones que tienen sus distribuidoras en nuevo Chimbote y Chimbote respecto a su información que brinda a diferentes distribuidoras de Chimbote con la finalidad de mejorar sus procesos de nivel de satisfacción y desempeño laboral de cada empresa que ayudaría mucho a cada distribuidora.

Sus implicaciones prácticas permitirán resolver los problemas relacionadas con el proceso de nivel y desempeño para poder ser o realizar una adecuada formulación de planes para mejorar y no seguir en el mismo error, ver que se puede corregir y ver que se puede mejorar en la distribuidora santa Apolonia.

La utilidad metodológica del presente estudio de la presente investigación se refleja en la elaboración de instrumentos de recolección de información que permite recoger información respecto análisis de relación del nivel de satisfacción con desempeño laboral en la distribuidora santa Apolonia - nuevo Chimbote 2017

1.6 Hipótesis

H_i nivel de satisfacción se relaciona al desempeño laboral en la distribuidora santa - nuevo Chimbote 2017”

H° nivel de satisfacción no se relaciona desempeño laboral en la distribuidora santa Apolonia - nuevo Chimbote 2017

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo General

Determinar la relación entre análisis de relación del nivel de satisfacción con desempeño laboral en la distribuidora santa Apolonia - nuevo Chimbote 2017

1.7.2 Objetivos Específicos

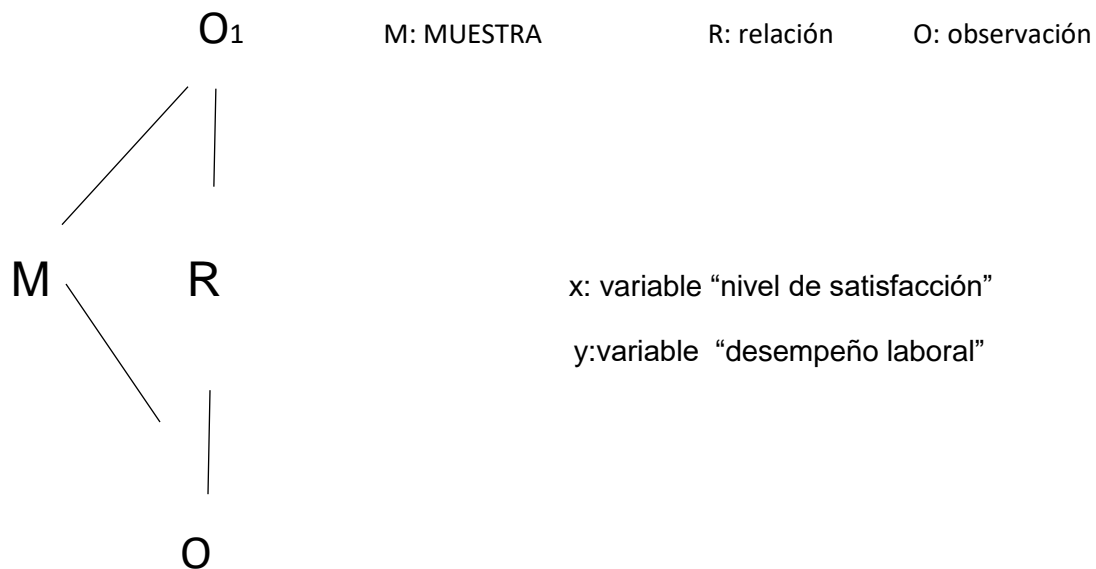
- Analizar nivel de satisfacción en la distribuidora santa Apolonia – 2017
- Analizar desempeño laboral en la distribuidora santa Apolonia – 2017
- Determinar las relaciones de las dimensiones de la variable satisfacción y desempeño laboral en la distribuidora santa Apolonia - nuevo Chimbote 2017

II.MÉTODO

2.1 Diseño de Investigación:

Este diseño de investigación **es no experimental – transversal**, las variables veremos que será observado en un tiempo determinado sin manipuladas para ver la originalidad del resultado. HERNANDEZ, R., FERNANDEZ, C. Y BAPTISTA, M. (2012).

El nivel del estudio **es correlacional – casual** donde se analizara las variables para ver si tienen relación entre sí. HERNANDEZ, R., FERNANDEZ, C. Y BAPTISTA, M. (2012).



Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Unidad de Medida
Nivel de satisfacción	El nivel de satisfacción es la sensación que ve en cada persona que expresa como se siente en la empresa con las metas que desea alcanzar. Chiavenato(2011)	El trabajador demostrara una buena actitud en su trabajo expresando sus sentimientos, emociones y actitudes para el desarrollo de su propio trabajo.	Sentimientos	Satisfacción en función de objetivos y metas.	Ordinal
			Emociones	Satisfacción en función con el ambiente del trabajo.	
				Satisfacción en función al reconocimiento	
				Satisfacción y buena relación con los clientes.	
			Actitudes	Satisfacción con los sueldos y beneficios.	
Desempeño Laboral	El desempeño laboral es como labora el trabajador en la empresa y como alcanza sus metas y objetivos personales que se propone. Fayol(2012)	En el desempeño laboral el trabajador debe mostrar comportamientos,habilidades y destrezas, capacidades,rendimiento y resultados para el rendimiento de su trabajo que se observara	Comportamientos	Calidad	Ordinal
			Habilidades y destrezas	Conocimiento	
				Confianza	
			Capacidades	Disponibilidad	
			Rendimiento	Independencia	
			Resultados		

2.2 Variables, Operacionalización

2.3 Población y muestra

2.3.1. Población:

Según **Hernández, Fernández y Baptista (2011)**, “la población es el conjunto de personas de una cantidad que se puede ver y analizar sus cometarios o logros”.

La población para este estudio estuvo conformado por 52 vendedores de la distribuidora santa Apolonia - 2017

2.3.2. Muestra:

La muestra es ver la resultado de un resultado adquirido, según , **Hoppock (2014)** el investigador demostrara la muestra de cuanto es veremos el resultado de la muestra que ayudara para ver como esta la población.

Se trata de una población de la muestra en esta investigación y se consideran 52 vendedores de la distribuidora santa Apolonia – 2017



2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:

a) Técnicas de recolección de datos

Las técnicas que se usara para el desarrollo del presente proyecto serán estos elementos:

Técnica de encuestas

Esto consistes en recolectar datos de las personas de la cual será evaluada o registrar fichas esto se hace en encuestas que ayudaran para ver el desarrollo más rápido **Cea (1999)**se aplicara encuestas para ver la opinión del trabajador

para que exprese sus días y es una muestra que nos ayudara mucho para el proyecto.

b) Instrumentos de Recolección de Datos

Este instrumento según **Pérez (2011)** nos dice que este instrumento ósea el cuestionario ayudara mucho al para ver los resultados de cada individuo para evaluar el clima donde esta como la comunicación, motivación, confianza y la participación. Así podemos validar el instrumento de recolección de datos para ver la confiabilidad que nos debe dar 0% para así podemos ver que es confiable así veremos que los datos y el cuestionario son reales.

C) Confiabilidad

En lo que respecta, a la confiabilidad de un instrumento de medición de datos, se puede manifestar, que según Hernández (1991), esta se da, cuando un instrumento se aplica repetidas veces, al mismo sujeto u objeto de investigación, por lo cual, se deben obtener resultados iguales o parecidos dentro de un rango razonable, es decir, que no se perciban distorsiones, que puedan imputarse a defectos que sean del instrumento mismo.

Procedimientos para determinar la confiabilidad.

Ahora bien, según Hernández (ibid), los procedimientos para determinar la confiabilidad son:

Medida de estabilidad (confiabilidad por test – retest).

En este procedimiento, se aplica un mismo instrumento de medición, dos o más veces a un mismo sujeto u objeto de investigación, dentro de un período de tiempo relativamente corto. En este caso, se debe realizar una correlación entre los datos obtenidos en las diferentes aplicaciones, con lo cual, si se obtiene que la correlación realizada es altamente positiva, se puede inferir que el instrumento es confiable.

Método de formas alternativas o paralelas.

Es de hacer notar, que en este procedimiento, no se aplica el mismo instrumento de medición, sino que se aplican dos versiones equivalentes o

parecidas del mismo, dentro de un período de tiempo relativamente corto. En consecuencia, se puede inducir que el instrumento es confiable si la correlación entre los resultados arrojados por dichos instrumentos es significativamente positiva.

Método de las mitades partidas.

En el caso específico de este método, se puede indicar, que el mismo, sólo requiere una aplicación del instrumento de medición, con lo cual, el conjunto total de ítems, es dividido en dos mitades, para que luego los resultados de esas dos mitades, sean comparados entre sí. De tal forma, para que el instrumento sea confiable, debe cumplirse, que los resultados de ambas mitades deben estar fuertemente correlacionados.

Coefficiente alfa de Cronbach.

En lo que respecta al coeficiente alfa de Cronbach, es pertinente indicar, que según Hernández (ob cit), dicho instrumento requiere sólo una aplicación, produciendo valores que tienen un rango entre cero y uno. Ahora bien, la formula para obtener el coeficiente alfa de Cronbach es la siguiente:

$$\text{Alfa Cronbach} = \frac{N}{(N-1) \left[\frac{1 - \sum S^2 Y_i}{S \cdot X} \right]}$$

Donde, **N** es el número de ítems de la escala.

Asimismo, $\sum S^2 Y_i$ es igual a la sumatoria de las varianzas de los ítems.

Por su parte $S \cdot X$ es igual a la sumatoria de las varianzas de los ítems.

d) Validez.

En lo referente a la validez, se puede manifestar que según Hernández (ob cit), el término en cuestión puede entenderse como el grado en que un

instrumento, realmente mide la variable que pretende medir, esto significa que un determinado instrumento debe medir estrictamente la variable que se desea medir y no otra, aunque sea muy parecida. De tal forma, como ejemplo jurídico, un instrumento elaborado con el fin de medir datos relativos al Derecho Laboral, tiene validez cuando, si y solo sí, mide los datos referentes al derecho en cuestión y no a otro tipo de derecho, como por ejemplo, sería el mercantil o el civil.

En el mismo orden de ideas, se debe mencionar, que según Hernández (ibid), la validez se puede determinar mediante tres evidencias, las cuales son: evidencia relacionada al contenido; evidencia relacionada con el criterio; y evidencia relacionada con el constructo.

Validación del instrumento

En cuanto a la validación del instrumento, se puede indicar, que según Hernández (ob cit), para ser validado un determinado instrumento, se debe atender a los criterios de validez de contenido, validez de criterio y validez de constructo, que sumados generan lo que se conoce como validez total. Ahora bien, estos tipos de validez, pueden explicarse de la siguiente forma:

Validez de contenido.

En lo concerniente a la validez de contenido, se puede indicar que según Hernández (ibid), es la que consiste en el grado en que un determinado instrumento expresa concisamente, lo que se pretende medir. Así pues, para determinarla, se debe en primera instancia, revisar como ha sido utilizada previamente la variable en otras investigaciones. Para luego, sobre la base de la anterior revisión, elaborar otro instrumento, en el cual, sea posible medir la variable. Como paso siguiente, se procede a consultar con los investigadores especializados en el tema de estudio, con el fin de evaluar la veracidad del instrumento. Posteriormente, se hace una selección de los ítems, consecuentemente extrayéndose una muestra probalística de ítems. Luego, se aplican los ítems y se hace una correlación de los resultados entre ellos, haciéndose estimaciones estadísticas, con la finalidad de comprobar si la muestra es representativa o no.

Validez de criterio.

Según Hernández (ibid), para obtener la validez de criterio, es necesario comparar dicha validez con algún criterio externo. En tal sentido, se debe correlacionar su medición con el criterio que se va a utilizar como patrón de medida, para obtener un coeficiente que consecuentemente será tomado como coeficiente de validez.

Validez de constructo.

Con respecto a la validez de constructo, se puede mencionar lo expresado por Hernández (ob cit), quien señala que la validez en cuestión, es el grado en que una medición se encuentra relacionada de forma consistente con otras mediciones, en concordancia con hipótesis derivadas teóricamente y que conciernen a los constructos o conceptos que son objeto de una determinada medición. En ese mismo orden, para obtener la validez de constructo, se utiliza el procedimiento de Análisis de Factores, el cual, amerita, el uso de un cúmulo de fórmulas estadísticas.

2.5 Métodos de análisis de datos:

Según Ferrer (2014) este análisis ayuda para ver cómo es de real el resultado que uno va tener por los individuos.

Distribución de frecuencia: Es la información y tabulada y detallada para entender los resultados y análisis rápido para ver el objetivo.

Medidas de tendencia central: Es la ubicación de los valores de medios o centrales de la distribución ayuda tener lograr las tendencias a la medida.

Prueba de hipótesis chi cuadrado: Es comprobar lo resultados de las variables a través de las encuestas realizadas para ver el resultado.

Gráficos: Ayuda para ver mejor los resultados que uno quiere visualizar y sacar un análisis rápidamente y así sacar conclusiones.

Se utilizara SPSS para sí ver cómo están las encuestas si son realidad encuestadas y se hará un procedimiento de analizar y se dará la presentación verídica y objetiva.

2.6 Aspectos éticos

Henry Fayol (2012) el investigador entregara este proyecto con compromiso y realismo cada cosas que este será demostrado y citado cada cosa que se pone en este proyecto para así vean que el investigador tomo esta investigación con compromiso en demostrar algo nuevo para la sociedad y expresar sus ideas y soluciones, planteando sobre una empresa y así este proyecto sea útil para los demás personas que necesitan una ayuda sobre un tema que hagan similar que está haciendo el investigador y este proyecto ayudara mucho a la gente que quiere ayudar a empresas a solucionar y dar alternativas este proyecto se entregara con respeto y citado con cada autor y así este correcto todo .

III. RESULTADOS

3.1 RESULTADOS

Objetivo General: Determinar el análisis nivel de satisfacción con desempeño laboral en la distribuidora santa Apolonia - Nuevo Chimbote 2017

Tabla N° 1: el análisis nivel de satisfacción con desempeño laboral en la distribuidora santa Apolonia - Nuevo Chimbote 2017

			Desempeño Laboral				Total
			malo	regular	bueno	excelente	
NIVEL SATISFACCION	baja	Recuento	0	1	0	0	1
		% del total	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	1,9%
	normal	Recuento	4	17	10	0	31
		% del total	7,7%	32,7%	19,2%	0,0%	59,6%
	alta	Recuento	3	8	5	0	16
		% del total	5,8%	15,4%	9,6%	0,0%	30,8%
	muy alta	Recuento	1	1	1	1	4
		% del total	1,9%	1,9%	1,9%	1,9%	7,7%
	Total	Recuento	8	27	16	1	52
		% del total	15,4%	51,9%	30,8%	1,9%	100,0%

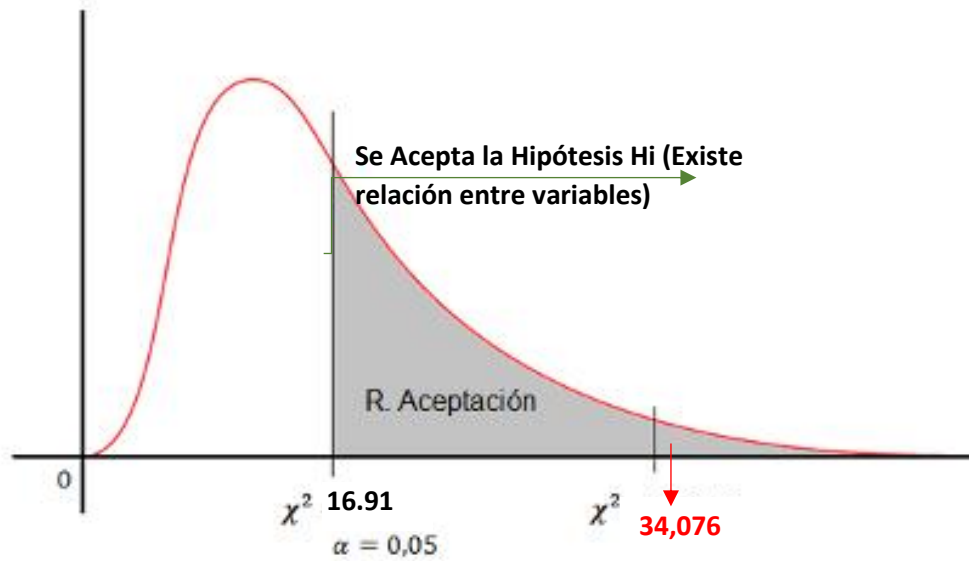
Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la distribuidora Santa Apolonia -2017
Elaboración propia.

Pruebas de Hipótesis de chi-cuadrado

	Valor	Df (grados de libertad)	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	34,076 ^a	9	,0120
Nivel de Significancia	0.05		Existe relación de variables porque es menor a 0.05
Valor de Tabla Chi Cuadrado	16,91		
N de casos válidos	52		

Prueba de Chi – Cuadrado con valor de coeficiente de correlación 34.076, con significancia bilateral de 0.0120. Con una muestra de 52 trabajadores, nos indica que existe una relación significativa entre las variables nivel de satisfacción y desempeño laboral.

Figura N° 1:



Fuente: Datos de la cuadro N° 1.

Del cuadro y figura 1, se tiene que la prueba de hipótesis Chi Cuadrado es Chi-Cuadrado (Tabla)= 16.91 de lo que se acepta que existe una relación positiva y significativa entre el nivel de satisfacción y desempeño laboral porque es aceptable Chi cuadrado (calculable)= 34.076; y por lo tanto la prueba de hipótesis se rechaza la H_0 (hipótesis nula) y se acepta la H_1 (hipótesis Alternativa), por lo que se determina que si existe una relación significativa positiva entre las variables de estudio.

Objetivo N° 1: Analizar nivel de satisfacción de los trabajadores en la distribuidora santa Apolonia – 2017

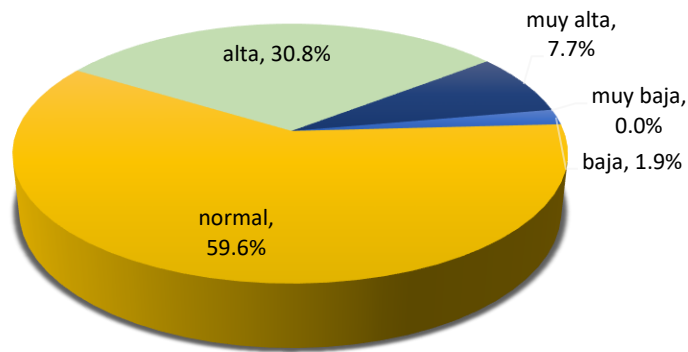
Tabla N° 2: Nivel de satisfacción de los trabajadores en la distribuidora santa Apolonia – 2017

	trabajadores	%	
NIVEL SATISFACCION	muy baja	0	0,0%
	baja	1	1,9%
	normal	31	59,6%
	alta	16	30,8%
	muy alta	4	7,7%
	Total	52	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la distribuidora Santa Apolonia -2017

Elaboración propia.

Figura N° 2: Nivel de satisfacción de los trabajadores en la distribuidora santa



Apolonia – 2017

Fuente: Datos de la Tabla N° 2.
Elaboración propia.

El 59.6 % del personal de la distribuidora santa Apolonia manifiestan que el nivel de satisfacción esta mayormente en un nivel considerado como Normal. El 1.9% menciona que contribuye en un nivel de Bajo, el nivel Muy Bajo con un 0%, los niveles Alto y Muy Alto con un 30.8% y 7.7% respectivamente cada uno.

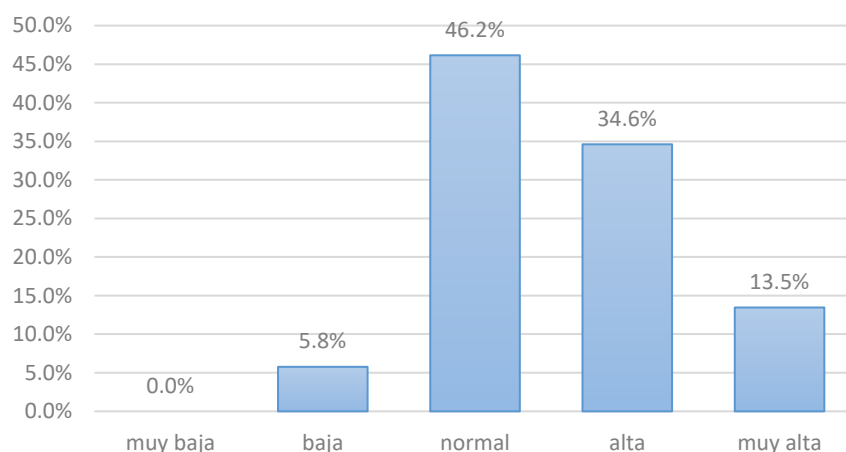
Tabla N° 3: Nivel de satisfacción de su dimensión “SENTIMIENTOS” de los trabajadores en la distribuidora Santa Apolonia – 2017

	trabajadores	%	
SENTIMIENTOS	muy baja	0	0,0%
	baja	3	5,8%
	normal	24	46,2%
	alta	18	34,6%
	muy alta	7	13,5%
	Total	52	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la distribuidora Santa Apolonia -2017

Elaboración propia.

Figura N° 3: Nivel de satisfacción de su dimensión “SENTIMIENTOS” de los trabajadores en la distribuidora Santa Apolonia – 2017



Fuente: Datos de la Tabla N° 3.

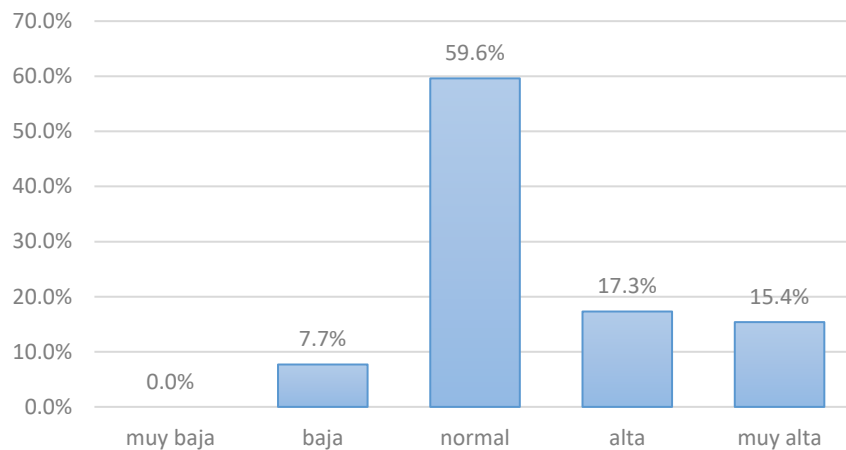
El 46.2 % del personal de la distribuidora Santa Apolonia manifiestan que el nivel de satisfacción en su dimensión “SENTIMIENTOS” esta mayormente en un nivel considerado como Normal y Muy Alto con un 34.6% que es aceptable.

Tabla N° 4: Nivel de satisfacción de su dimensión “EMOCIONES” de los trabajadores en la distribuidora Santa Apolonia – 2017

	trabajadore	%	
EMOCIONES	muy baja	0	0,0%
	baja	4	7,7%
	normal	31	59,6%
	alta	9	17,3%
	muy alta	8	15,4%
	Total	52	100,0%

Fuente:
Cuestionario aplicado a los trabajadores de la distribuidora Santa Apolonia -2017
Elaboración propia.

Figura N° 4: Nivel de satisfacción de su dimensión “EMOCIONES” de los trabajadores en la distribuidora Santa Apolonia – 2017



Fuente: Datos de la Tabla N° 4.

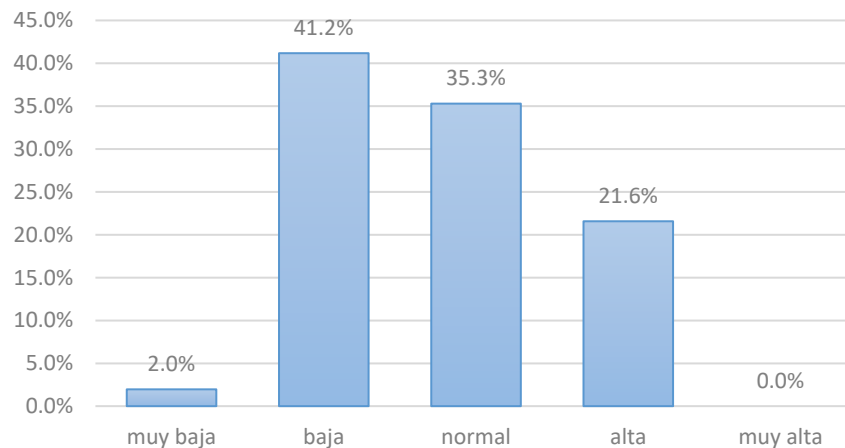
El 59.6% del personal de la distribuidora Santa Apolonia manifiestan que el nivel de satisfacción en su dimensión “EMOCIONES” esta mayormente en un nivel considerado como Normal y Alto con un 17.3% .

Tabla N° 5: Nivel de satisfacción de su dimensión “ACTITUDES” de los trabajadores en la distribuidora santa Apolonia – 2017

	trabajadores	%	
ACTITUDES	muy baja	1	2,0%
	baja	21	41,2%
	normal	18	35,3%
	alta	11	21,6%
	muy alta	0	0,0%
Total	51	100,0%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la distribuidora Santa Apolonia -2017
Elaboración propia.

Figura N° 5: Nivel de satisfacción de su dimensión “ACTITUDES” de los trabajadores en la distribuidora santa Apolonia – 2017



Fuente: Datos de la Tabla N° 5.

El 35.3% del personal de la distribuidora Santa Apolonia manifiestan que el nivel de satisfacción en su dimensión “ACTITUDES” esta mayormente en un nivel considerado como Normal. El 41.2% menciona que contribuye en un nivel de Bajo.

Objetivo N° 2: Analizar desempeño laboral de los trabajadores en la distribuidora santa Apolonia – 2017

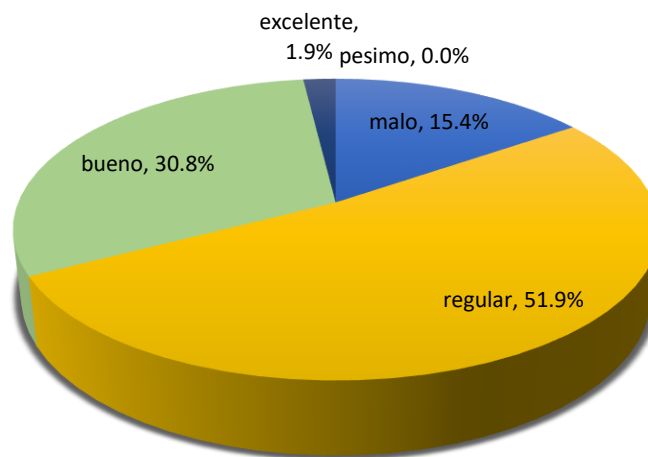
Tabla N° 6: Nivel del desempeño laboral de los trabajadores en la distribuidora santa Apolonia – 2017

		trabajadores	%
desempeño laboral	pésimo	0	0,0%
	malo	8	15,4%
	regular	27	51,9%
	bueno	16	30,8%
	excelente	1	1,9%
Total		52	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la distribuidora Santa Apolonia -2017

Elaboración propia.

Figura N° 6: Nivel del desempeño laboral de los trabajadores en la distribuidora santa Apolonia – 2017



Fuente: Datos de la Tabla N° 6.

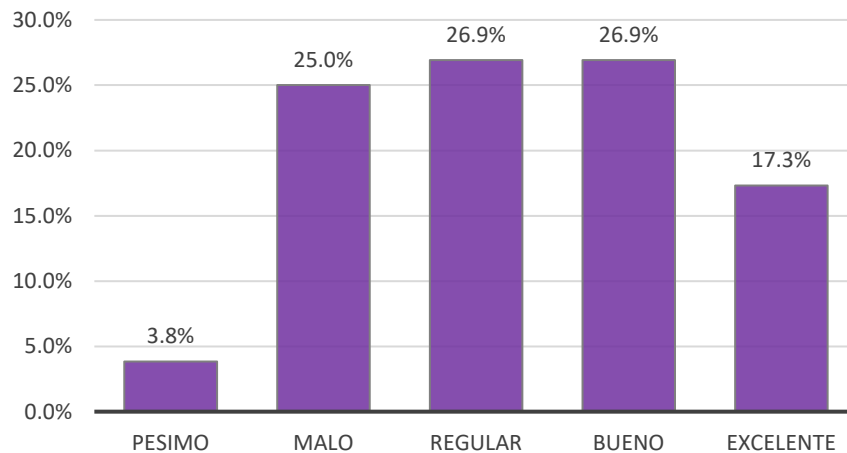
El 51.9% del personal de la distribuidora santa Apolonia manifiestan que el nivel de DESEMPEÑO LABORAL esta mayormente en un nivel considerado como regular. El 15.4% menciona que contribuye en un nivel de Malo, el nivel Pesimo con un 0%, los niveles Bueno y excelente con un 30.8% y 1.9% respectivamente cada uno.

Tabla N° 7: Nivel del desempeño laboral en base a su dimensión “COMPORTAMIENTOS” de los trabajadores en la distribuidora santa Apolonia – 2017

	trabajadores	%	
comportamientos	pésimo	2	3,8%
	malo	13	25,0%
	regular	14	26,9%
	bueno	14	26,9%
	excelente	9	17,3%
Total		52	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la distribuidora Santa Apolonia -2017Elaboración propia.

Figura N° 7: Nivel del desempeño laboral en base a su dimensión “COMPORTAMIENTOS” de los trabajadores en la distribuidora santa Apolonia – 2017



Fuente: Datos de la Tabla N° 7.

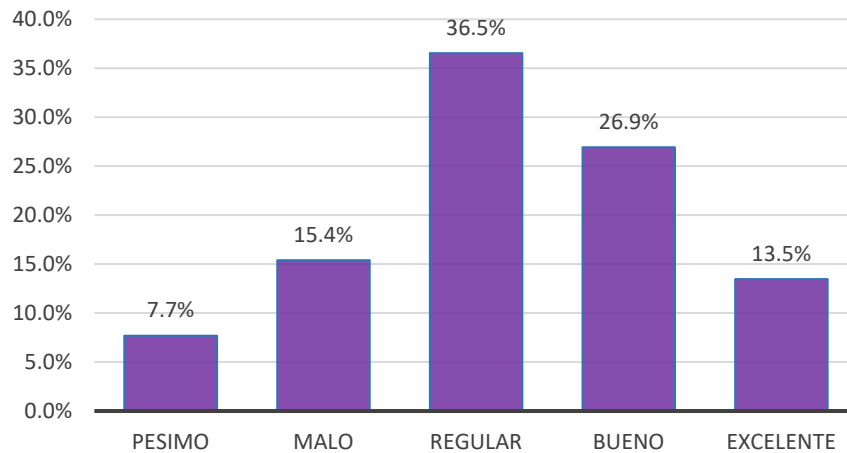
El 26.9% del personal de la distribuidora santa Apolonia manifiestan que el nivel de desempeño laboral en su dimensión “COMPORTAMIENTOS” esta mayormente en un nivel considerado como regular. El 26.9% menciona que contribuye en bueno.

Tabla N° 8: Nivel del desempeño laboral en base a su dimensión “HABILIDADES Y DESTREZAS” de los trabajadores en la distribuidora santa Apolonia – 2017

		trabajadores	%
habilidades destrezas	pésimo	4	7,7%
	malo	8	15,4%
	regular	19	36,5%
	bueno	14	26,9%
	excelente	7	13,5%
Total		52	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la distribuidora Santa Apolonia -2017Elaboración propia.

Figura N°8: Nivel del desempeño laboral en base a su dimensión “HABILIDADES Y DESTREZAS” de los trabajadores en la distribuidora santa Apolonia – 2017



Fuente: Datos de la Tabla N° 8.

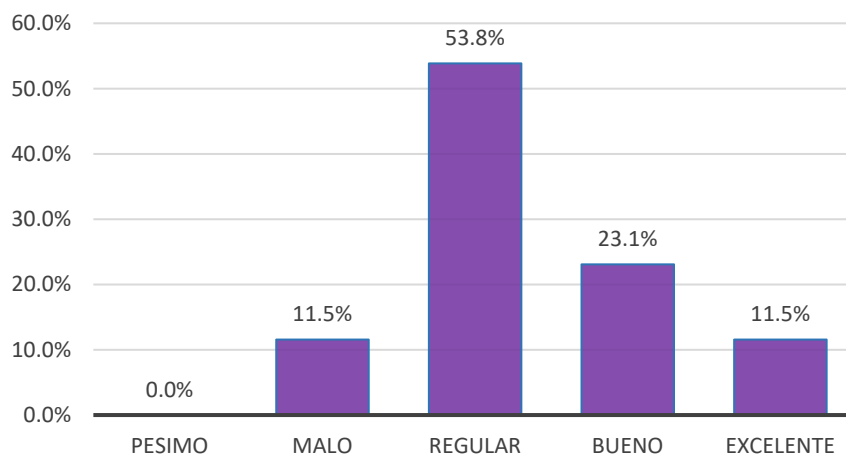
El 36.5% del personal de la distribuidora santa Apolonia manifiestan que el nivel de desempeño laboral en su dimensión “HABILIDADES Y DESTREZAS” esta mayormente en un nivel considerado como regular y Excelente con un 26.9%.

Tabla N° 9: Nivel del desempeño laboral en base a su dimensión “CAPACIDADES” de los trabajadores en la distribuidora santa Apolonia – 2017

	trabajadores	%	
capacidades	Pésimo	0	0,0%
	malo	6	11,5%
	regular	28	53,8%
	bueno	12	23,1%
	excelente	6	11,5%
Total	52	100,0%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la distribuidora Santa Apolonia -2017Elaboración propia.

Figura N° 9: Nivel del desempeño laboral Apolonia – 2017 en base a su dimensión “CAPACIDADES” de los trabajadores en la distribuidora santa



Fuente: Datos de la Tabla N° 9.

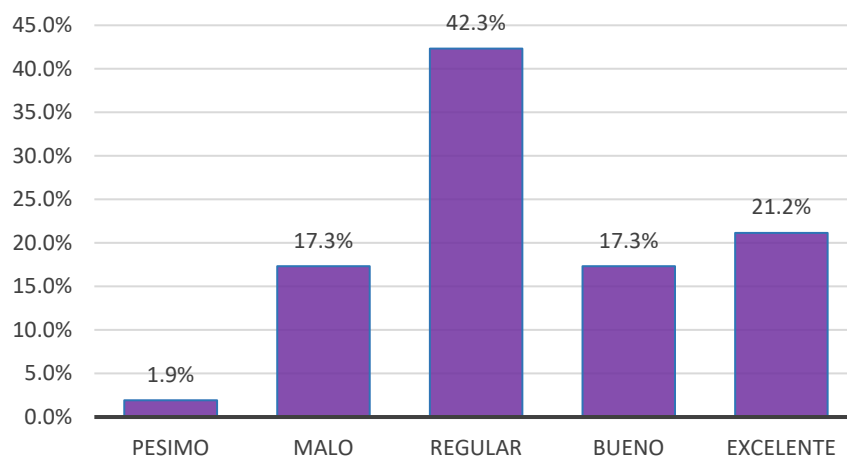
El 53.8% del personal de la distribuidora santa Apolonia manifiestan que el nivel de desempeño laboral en su dimensión “COMPORTAMIENTOS” esta mayormente en un nivel considerado como regular y excelente con un 23.1% .

Tabla N° 10: Nivel del desempeño laboral en base a su dimensión “RENDIMIENTO” de los trabajadores en la distribuidora santa Apolonia – 2017

	trabajadores	%	
rendimiento	Pésimo	1	1,9%
	malo	9	17,3%
	regular	22	42,3%
	bueno	9	17,3%
	excelente	11	21,2%
Total	52	100,0%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la distribuidora Santa Apolonia -2017Elaboración propia.

Figura N° 10: Nivel del desempeño laboral en base a su dimensión “RENDIMIENTO” de los trabajadores en la distribuidora santa Apolonia – 2017



Fuente: Datos de la Tabla N° 10.

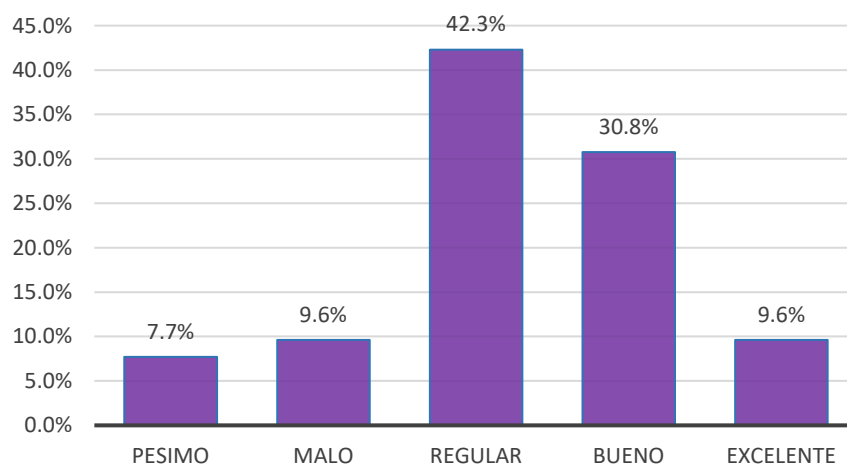
El 42.3% del personal de la distribuidora santa Apolonia manifiestan que el nivel de desempeño laboral en su dimensión “RENDIMIENTOS” esta mayormente en un nivel considerado como regular. El 17.3% menciona que contribuye en un nivel de Malo.

Tabla N° 11: Nivel del desempeño laboral en base a su dimensión “RESULTADOS” de los trabajadores en la distribuidora santa Apolonia – 2017

	trabajadores	%	
resultados	Pésimo	4	7,7%
	malo	5	9,6%
	regular	22	42,3%
	bueno	16	30,8%
	excelente	5	9,6%
Total	52	100,0%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la distribuidora Santa Apolonia -2017
Elaboración propia.

Figura N° 11: Nivel del desempeño laboral en base a su dimensión “RESULTADOS” de los trabajadores en la distribuidora santa Apolonia – 2017



Fuente: Datos de la Tabla N° 11.

El 42.3% del personal de la distribuidora santa Apolonia manifiestan que el nivel de desempeño laboral en su dimensión “RESULTADOS” esta mayormente en un nivel considerado como regular y excelente con un 30.8%.

OBJETIVO 3: Determinar la relación de las dimensiones del nivel de satisfacción y desempeño laboral según los trabajadores de la distribuidora santa Apolonia - nuevo Chimbote 2017

Tabla N° 12: Nivel de DIMENSION COMPORAMINETOS - SENTIMIENTOS

Según los trabajadores de la distribuidora santa Apolonia - Nuevo Chimbote 2017

			SENTIMIENTOS				Total
			baja	normal	alta	muy alta	
comportamientos	pésimo	Recuento	0	1	1	0	2
		% del total	0,0%	1,9%	1,9%	0,0%	3,8%
	malo	Recuento	1	5	7	0	13
		% del total	1,9%	9,6%	13,5%	0,0%	25,0%
	regular	Recuento	1	11	1	1	14
		% del total	1,9%	21,2%	1,9%	1,9%	26,9%
	bueno	Recuento	1	4	5	4	14
		% del total	1,9%	7,7%	9,6%	7,7%	26,9%
	excelente	Recuento	0	3	4	2	9
		% del total	0,0%	5,8%	7,7%	3,8%	17,3%
	Total	Recuento	3	24	18	7	52
		% del total	5,8%	46,2%	34,6%	13,5%	100,0%

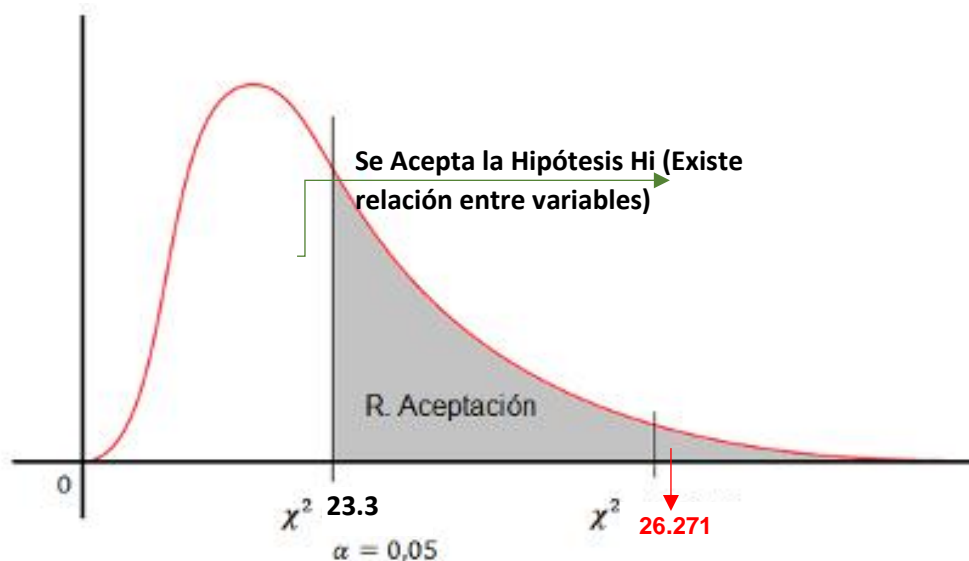
Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la distribuidora Santa Apolonia -2017
Elaboración propia.

Pruebas de Hipótesis de chi-cuadrado

	Valor	Df (grados de libertad)	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	26.271	12	,0181
Nivel de Significancia	0.05		Existe relación de variables porque es menor a 0.05
Valor de Tabla	23.3		
N de casos válidos	52		

Prueba de Chi – Cuadrado con valor de coeficiente de correlación 26.271, con significancia bilateral de 0.05. Con una muestra de 52 trabajadores, nos indica que existe una relación significativa entre las variables nivel dimensión: comportamientos - sentimientos

Figura N° 1: Nivel de DIMENSION COMPORTAMINETOS - SENTIMIENTOS según los trabajadores de la distribuidora santa Apolonia - Nuevo Chimbote 2017



Fuente: Datos de la cuadro N° 1.

Del cuadro y figura 1, se tiene que la prueba de hipótesis Chi Cuadrado es Chi-Cuadrado (Tabla)= 23.3 de lo que se acepta que existe una relación positiva y significativa entre las dimensiones COMPORTAMINETOS - SENTIMIENTOS porque es aceptable Chi cuadrado (calculable)= 26.271; y por lo tanto la prueba de hipótesis se rechaza la H_0 (hipótesis nula) y se acepta la H_1 (hipótesis Alternativa), por lo que se determina que si existe una relación significativa positiva entre las variables de estudio.

Tabla N° 1: Nivel DIMENSION EMOCIONES - HABILIDADES Y DESTREZAS

Según los trabajadores de la distribuidora santa Apolonia - Nuevo Chimbote 2017

		EMOCIONES				Total	
		baja	normal	alta	muy alta		
Habilidades destrezas	pésimo	Recuento	0	3	0	1	4
		% del total	0,0%	5,8%	0,0%	1,9%	7,7%
	malo	Recuento	0	4	2	2	8
		% del total	0,0%	7,7%	3,8%	3,8%	15,4%
	regular	Recuento	2	12	4	1	19
		% del total	3,8%	23,1%	7,7%	1,9%	36,5%
	bueno	Recuento	1	10	2	1	14
		% del total	1,9%	19,2%	3,8%	1,9%	26,9%
	excelente	Recuento	1	2	1	3	7
		% del total	1,9%	3,8%	1,9%	5,8%	13,5%
Total		Recuento	4	31	9	8	52
		% del total	7,7%	59,6%	17,3%	15,4%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la distribuidora Santa Apolonia -2017
Elaboración propia.

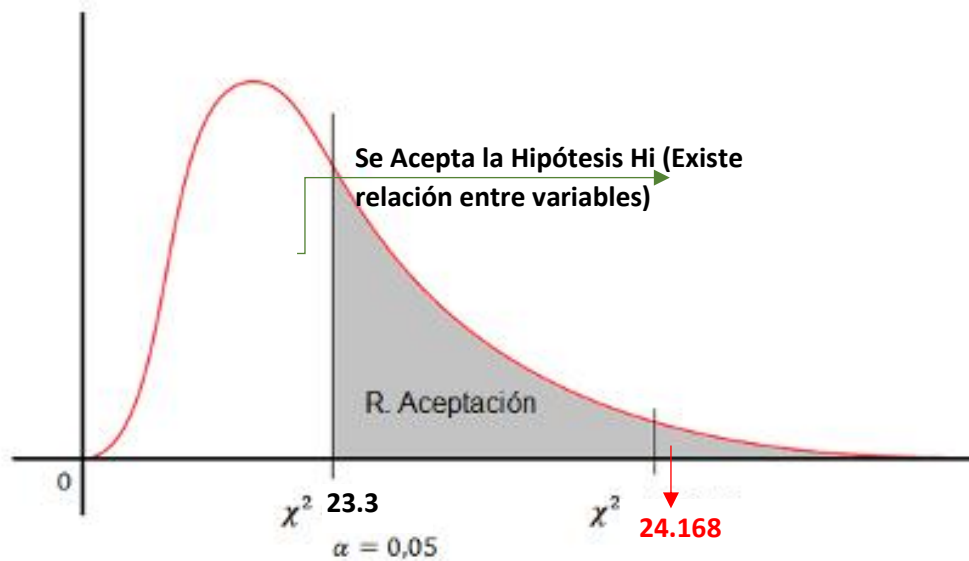
Pruebas de Hipótesis de chi-cuadrado

	Valor	Df (grados de libertad)	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	24,168 ^a	12	,02680
Nivel de Significancia	0.05		Existe relación de variables porque es menor a 0.05
Valor de Tabla	23.3		
N de casos válidos	52		

Prueba de Chi – Cuadrado con valor de coeficiente de correlación 24.168, con significancia bilateral de 0.02680. Con una muestra de 52 trabajadores, nos indica que existe una relación significativa entre las DIMENSION EMOCIONES - HABILIDADES Y DESTREZAS.

Figura N° 1: Nivel DIMENSION EMOCIONES - HABILIDADES Y DESTREZAS

Según los trabajadores de la distribuidora santa Apolonia - Nuevo Chimbote 2017



Fuente: Datos de la cuadro N° 1.

Del cuadro y figura 1, se tiene que la prueba de hipótesis Chi Cuadrado es Chi-Cuadrado (Tabla)= 23.3 de lo que se acepta que existe una relación positiva y significativa entre DIMENSION EMOCIONES - HABILIDADES Y DESTREZAS porque es aceptable Chi cuadrado(calculable)= 24.168; y por lo tanto la prueba de hipótesis se rechaza la H_0 (hipótesis nula) y se acepta la H_1 (hipótesis Alternativa), por lo que se determina que si existe una relación significativa positiva entre las variables de estudio.

Tabla N° 1: Nivel DIMENSIONES ACTITUDES – CAPACIDADES
según los trabajadores de la distribuidora santa Apolonia - Nuevo Chimbote 2017

		Capacidades				Total	
		malo	regular	bueno	excelente		
ACTITUDES	muy baja	Recuento	0	0	1	0	1
		% del total	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	2,0%
	baja	Recuento	1	16	4	0	21
		% del total	2,0%	31,4%	7,8%	0,0%	41,2%
	normal	Recuento	3	10	2	3	18
		% del total	5,9%	19,6%	3,9%	5,9%	35,3%
	alta	Recuento	2	1	5	3	11
		% del total	3,9%	2,0%	9,8%	5,9%	21,6%
Total	Recuento	6	27	12	6	51	
	% del total	11,8%	52,9%	23,5%	11,8%	100,0%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la distribuidora Santa Apolonia -2017
Elaboración propia.

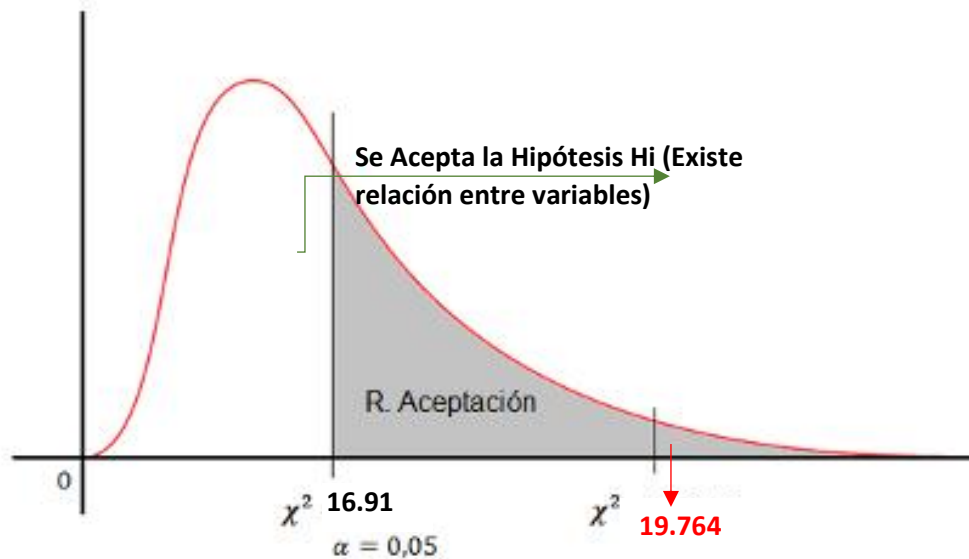
Pruebas de Hipótesis de chi-cuadrado

	Valor	Df (grados de libertad)	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19.764	9	,020
Nivel de Significancia	0.05		Existe relación de variables porque es menor a 0.05
Valor de Tabla	16,91		
N de casos válidos	52		

Prueba de Chi – Cuadrado con valor de coeficiente de correlación 19.764, con significancia bilateral de 0.020. Con una muestra de 52 trabajadores, nos indica que existe una relación significativa entre las DIMENSIONES ACTITUDES – CAPACIDADES.

Figura N° 1: Nivel DIMENSIONES ACTITUDES – CAPACIDADES

Según los trabajadores de la distribuidora santa Apolonia - Nuevo Chimbote 2017



Fuente: Datos de la cuadro N° 1.

Del cuadro y figura 1, se tiene que la prueba de hipótesis Chi Cuadrado es Chi-Cuadrado(Tabla)= 16.91 de lo que se acepta que existe una relación positiva y significativa entre DIMENSIONES ACTITUDES – CAPACIDADES porque es mayor a Chi cuadrado(calculable)= 19.764, y por lo tanto la prueba de hipótesis se rechaza la H_0 (hipótesis nula) y se acepta la H_1 (hipótesis Alternativa), por lo que se determina que si existe una relación significativa positiva entre las variables de estudio.

Tabla N° 1: Nivel de DIMENSION SENTIMIENTOS – RENDIMIENTO

Según los trabajadores de la distribuidora santa Apolonia - Nuevo Chimbote 2017

		rendimiento					Total	
		pésimo	malo	regular	bueno	excelente		
SENTIMIENTOS	baja	Recuento	0	0	2	0	1	3
		% del total	0,0%	0,0%	3,8%	0,0%	1,9%	5,8%
	normal	Recuento	0	5	10	4	5	24
		% del total	0,0%	9,6%	19,2%	7,7%	9,6%	46,2%
	alta	Recuento	1	4	8	2	3	18
		% del total	1,9%	7,7%	15,4%	3,8%	5,8%	34,6%
	muy alta	Recuento	0	0	2	3	2	7
		% del total	0,0%	0,0%	3,8%	5,8%	3,8%	13,5%
	Total	Recuento	1	9	22	9	11	52
		% del total	1,9%	17,3%	42,3%	17,3%	21,2%	100,0%

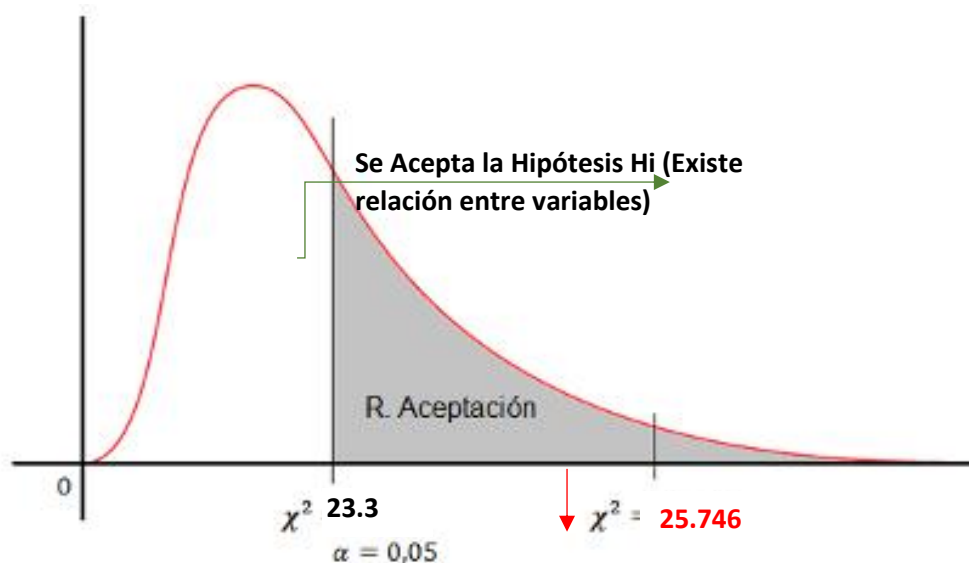
Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la distribuidora Santa Apolonia -2017
Elaboración propia.

Pruebas de Hipótesis de chi-cuadrado

	Valor	Df (grados de libertad)	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	25.746	12	,0481
Nivel de Significancia	0.05		Existe relación de variables porque es menor a 0.05
Valor de Tabla	23.3		
N de casos válidos	52		

Prueba de Chi – Cuadrado con valor de coeficiente de correlación 25.746, con significancia bilateral de 0.0481 Con una muestra de 52 trabajadores, nos indica que existe una relación significativa entre las DIMENSION SENTIMIENTOS – RENDIMIENTO

Figura N° 1: Nivel de DIMENSION SENTIMIENTOS – RENDIMIENTO
según los trabajadores de la distribuidora santa Apolonia - Nuevo Chimbote 2017



Fuente: Datos de la cuadro N° 1.

Del cuadro y figura 1, se tiene que la prueba de hipótesis Chi Cuadrado es Chi-Cuadrado (Tabla)= 23.3 de lo que se acepta que existe una relación positiva y significativa entre DIMENSION SENTIMIENTOS – RENDIMIENTO porque es mayor a Chi cuadrado(calculable)= 25.746; y por lo tanto la prueba de hipótesis se rechaza la H_0 (hipótesis nula) y se acepta la H_1 (hipótesis Alternativa), por lo que se determina que si existe una relación significativa positiva entre las variables de estudio.

Tabla N° 1: Nivel de DIMENSION EMOCIONES – RESULTADOS

Laboral según los trabajadores de la distribuidora santa Apolonia - Nuevo Chimbote
2017

		resultados					Total	
		pésimo	malo	regular	bueno	excelente		
EMOCIONES	baja	Recuento	0	0	2	2	0	4
		% del total	0,0%	0,0%	3,8%	3,8%	0,0%	7,7%
	normal	Recuento	3	3	14	9	2	31
		% del total	5,8%	5,8%	26,9%	17,3%	3,8%	59,6%
	alta	Recuento	1	2	2	3	1	9
		% del total	1,9%	3,8%	3,8%	5,8%	1,9%	17,3%
	muy alta	Recuento	0	0	4	2	2	8
		% del total	0,0%	0,0%	7,7%	3,8%	3,8%	15,4%
	Total	Recuento	4	5	22	16	5	52
		% del total	7,7%	9,6%	42,3%	30,8%	9,6%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la distribuidora Santa Apolonia -2017
Elaboración propia.

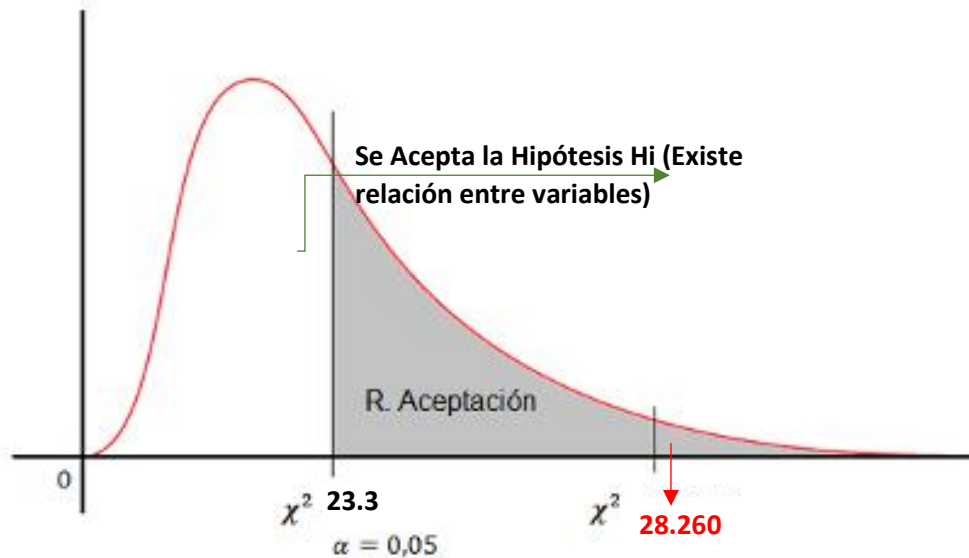
Pruebas de Hipótesis de chi-cuadrado

	Valor	Df (grados de libertad)	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	28.260	9	,0467
Nivel de Significancia	0.05		Existe relación de variables porque es menor a 0.05
Valor de Tabla	23.3		
N de casos válidos	52		

Prueba de Chi – Cuadrado con valor de coeficiente de correlación 28.260, con significancia bilateral de 0.0467. Con una muestra de 52 trabajadores, nos indica que existe una relación significativa entre las variables nivel de satisfacción y desempeño laboral.

Figura N° 1: Nivel de DIMENSION EMOCIONES – RESULTADOS

Laboral según los trabajadores de la distribuidora santa Apolonia - Nuevo Chimbote
2017



Fuente: Datos de la cuadro N° 1.

Del cuadro y figura 1, se tiene que la prueba de hipótesis Chi Cuadrado es Chi-Cuadrado (Tabla)= 23.3 de lo que se acepta que existe una relación positiva y significativa entre DIMENSION EMOCIONES – RESULTADOS porque es mayor a Chi cuadrado (calculable)= 34.076; y por lo tanto la prueba de hipótesis se rechaza la H_0 (hipótesis nula) y se acepta la H_1 (hipótesis Alternativa), por lo que se determina que si existe una relación significativa positiva entre las variables de estudio.

IV. DISCUSIÓN

IV. DISCUSIÓN

En el estudio se ha tenido en cuenta la relación entre las pesquisas realizadas y las teorías realizadas por otros autores considerados en antecedentes, tal como a continuación se detalla:

Actualmente las empresas están obligadas a enfrentar nuevos retos enfocados a la satisfacción y desempeño de sus trabajadores, quienes más que sus subordinados o empleados constituyen el eslabón fundamental en la cadena de la eficiencia y la sostenibilidad en el mercado tanto de productos como de servicios; mientras más o cuanto más se aprecie la importancia de los recursos humanos, mejores serán los resultados en la productividad del trabajo; por lo cual, se vio pertinente realizar un estudio sobre el tema de satisfacción laboral para la empresa Santa Apolonia S.A.C, ya que la clave es ver los factores que afectan a la satisfacción de los trabajadores para implementar planes de mejora.

Córdova (2012): en su tesis titulada “Nivel de satisfacción del trabajador y estrategias para mejorar el desempeño laboral en la Caja Rural – Sede Principal Trujillo,” llega a las siguientes conclusiones: El 92% de los trabajadores tienen un alto nivel de satisfacción respecto a la atención brindada por parte del personal en comunicación, cortesía, credibilidad y confianza que es lo más importantes que se ha revelado mediante este estudio.

Lo cual es confirmado en la tabla 1 que vemos que es aceptable su nivel de satisfacción de los trabajadores de santa Apolonia dio un resultado de 59,6% que se les hizo a los encuestados que la satisfacción que ellos tienen es normal y están conforme como la empresa los trata y se puede ver los resultados y así mismo también se ve que en desempeño laboral que dio un resultado de 51.9% se ve que los trabajadores tienen un regular desempeño en los puestos que ellos están se puede comparar que hay y resultados positivos en los antecedente que se eligió y a la comparación se acerca a la

relación que uno quiere de las variables se puede decir que esta aceptable y recomendable vemos

Por su parte **Navarro (2012)** en su tesis “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango – Guatemala) Presentada para obtener el título de Psicología industrial/Organizacional de la Universidad Rafael Landívar llego a las siguientes conclusiones: Se concluye que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo, las condiciones generales y la antigüedad dentro de la delegación de recursos humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos.

Lo cual es confirmado en la tabla 3 que es de 46,2% es de resultados es normal y comparando vemos que se acerca al resultado que uno desea y la comparación es lo uno que desea para ver los resultados que uno obtendrá en las personas y gracias a eso se nos hace fácil ver en los resultados de los trabajadores que es normal y es rentable para la organización.

Pinillos (2013) en su tesis “Relación entre la calidad de desempeño y el nivel de satisfacción en los trabajadores del Restaurant – Cafetería Gonzales en la ciudad de Trujillo”, llega a las siguientes conclusiones:

- La calidad de atención se relaciona con el nivel de satisfacción en el trabajador de la cafetería Gonzales, según la contratación de la hipótesis realizada tomando como base la recopilación primaria de datos.
- La calidad en la atención a los trabajador del Restaurant Cafetería Gonzales es buena para el 63.78% de sus clientes, debido básicamente a la calidad de los productos y la atención del personal.
- El nivel de satisfacción de los trabajador del Restaurant Cafetería Gonzales es alto, pues el 65% manifiesta su

satisfacción en líneas generales con el local y el 35% están regularmente satisfechos

Lo cual es confirmado tabla 1 que vemos que es su nivel de satisfacción de los trabajadores de santa Apolonia que nos dio un resultado de 59,6% que se acerca lo que uno quiere para ver así que se puede los resultados que uno adquirido se ve que en desempeño laboral que nos dio un resultado de 51.9% que es aceptable y se acerca al antecedente en conclusión vemos que nuestros resultados está bien y son aceptables y confiables de los que uno deseado.

V. CONCLUSIONES

V. CONCLUSIONES:

En este punto expondré las conclusiones como respuestas de los 3 objetivos que se han puesto en la investigación y las preguntas que se han desarrollado en los primeros datos de esta investigación:

- i. Se determinó que la relación de nivel de satisfacción con el desempeño laboral de Santa Apolonia 2017 –nuevo Chimbote que hay relación de las dos variables que es aceptable que nos dio un resultado de 59.6% que vemos en la tabla número uno que se puede visualizar la relación entre sí y se ve que el chi cuadrado también se dio como relación entre que dio el resultado de 34,076 que es aceptable que nos dice que si hay relación entre sí y que la investigación que se ha realizado fue con éxito y que los resultados fueron reales y no fueron manipuladas .

- ii. En la investigación se determinó el nivel de satisfacción laboral, de acuerdo a la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa, se conoció que los trabajadores están bastante satisfechos con la satisfacción que les brinda la empresa el 59.6% de los trabajadores. También se conoció que un 46.02% de los trabajadores están bastante satisfechos con el de otras áreas dentro de la empresa, se observa que respecto a las medidas de prevención un 59.06% de los trabajadores manifestaron, existe una buena relación del trabajo donde el 41.02% de los trabajadores respondieron que están bastante satisfechos como la empresa los trata, se puede ver que en el nivel de satisfacción están conformes como la empresa les

brinda el apoyo que deseen y vemos en las tablas que nos brindó un porcentaje muy aceptable . (Tabla N°,2,3,4)

- iii. En la investigación se identificó el desempeño laboral, de acuerdo a la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa, se observa que la mayoría de los trabajadores el cual está representado por un 51.09% de los mismos presenta un desempeño laboral lo cual refleja que es aceptable en la empresa, un 26.09% de comportamiento de los trabajadores presenta un nivel de desempeño laboral aceptables vemos en habilidades y destreza un 36,5% que los trabajadores se sienten, en capacidades nos dio un 53,8 % y en rendimiento e resultados nos dio un 43,3% y 42,3% que es aceptable en la empresa y es conforme para la empresa santa Apolonia (tabla N° 6,7,8,9,10,11)
- iv. De acuerdo a los resultados obtenidos y observándose los resultados dados en la empresa Santa Apolonia S.A.C. de nuevo Chimbote viendo las dimensiones de las dos variables de la investigación vemos que hay una relación aceptable de 34.076% que la empresa va en buen camino pero igual debe mejorar unas cosas pero los Porcentajes son muy aceptables de la investigación y veremos que también es aceptable las dimensiones entre sí que se cruzó que son comportamientos y sentimientos que no dio un resultado de 26,9% que si hay relación entre si y ayuda mucho eso en la empresa para los trabajadores que este conformes en la empresa y también vemos en habilidades y destrezas con emociones nos dio un resultado de 36,5% que hay relación entre si y ayuda a la investigación vemos que las dimensiones son relacionadas entre si y eso permite que la investigación real. (tabla N°12)

VI. RECOMENDACIONES

VI. RECOMENDACIONES:

De acuerdo a las conclusiones de la investigación realizada se sugiere las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda al administrador fomentar el trabajo en equipo, así como actividades que mejoren la cooperación del trabajador como sentimientos, actitudes y emociones para la integración y la comunicación entre el personal de la institución, con el fin de promover y mantener relaciones óptimas entre los compañeros como así lograr los objetivos y metas, el ambiente de trabajo, reconocimiento, buena relación, sueldos y beneficios, a fin de que este factor se conserve como un elemento generador de satisfacción y desempeño en la empresa logre buenos recursos.
- Implementar o realizar charlas de motivación o capacitación y desarrollo profesional para trabajadores, que permita a los empleados incrementar sus competencias como capacidades en que realicen, comportamientos, habilidades y destreza, rendimiento y resultados en sus respectivas áreas y prepararse para la asunción de cargos de mayor jerarquía cuando ellos estén ya preparados para el reto, con el consecuente beneficio tanto para los empleados como para la empresa.
- Se recomienda a los futuros investigadores que trabajen con el tipo de investigación correlacional en donde se agregue la variable productividad porque permitirá ver las realidades y hechos que se manifiestan en un problema de investigación que se presente en las empresas lográndose obtener información más profunda.

VII .REFERENCIAS BIBLOGRAFICAS

Álvarez, D. (2013). Satisfacción laboral en el personal técnico y secretarial de una institución de educación superior. (Tesis de pregrado para obtener el título de administración de empresas. Universidad Rafael Landívar. Guatemala). Recuperado de

<http://cdigital.udem.edu.co/tesis/cdrom25612006/02.texto%20co mpleto.pdf>

Arriaga, A. (2014). Resistencia a la gestión de cambio y su influencia en el desempeño laboral al estudio realizado con el personal de la corporación Cifuentes S.A. Decorábamos. (Tesis de pregrado para obtener el título de negocios internacionales. universidad Quetzaltenango. Guatemala). Recuperado de

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219022147006>

Abanto, R. (2014). El desempeño laboral en el proceso de pago de subsidios en la unidad de prestaciones económicas y su incidencia en la satisfacción de las empresas aportadoras de la red asistencial de la libertad – essalud, año 2014. (Tesis de pregrado para obtener el título en licenciado en administración. universidad cesar vallejo, Trujillo, Perú)

Aguilar, Y. (2012). el enfoque sistémico del desarrollo del personal y su influencia en la satisfacción del cliente de la empresa covel corp s.a.c. de la ciudad de Trujillo, periodo 2012. (Tesis de pregrado para obtener el título en licenciado en administración. universidad cesar vallejo, chimbote, Perú)

Baltazar, R. (2013). El proceso de selección de recursos humanos y su influencia con el desempeño laboral del área administrativa del hospital iii essalud Chimbote - período 2013(tesis de pregrado para obtener el título en licenciado en administración. universidad cesar vallejo, Chimbote, Perú)

Cárdenas, L. (2014). Gestión del personal y su incidencia en el desempeño laboran de la empresa grupal s.a, año 2014. (Tesis de pregrado para obtener el título en licenciado en administración. universidad cesar vallejo, Chimbote, Perú)

Ferradas, G. (2014). la gestión administrativa y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Pacasmayo año 2014. (Tesis de pregrado para obtener el título en licenciado en administración. universidad cesar vallejo, Chimbote, Perú)

Gutiérrez, A. (2012). Satisfacción laboral en una empresa de transporte de carga internacional. (Tesis de pregrado para obtener el título de administrador de empresas internacionales. Universidad Rafael Landívar. Guatemala). Recuperado de

http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/metodologia_de_la_investigacion.n.disenio_teorico_y_formulacion_proyecto_investigacion.pdf

Gilbert, C. (2014). La rotación del personal y su influencia en el desempeño laboral de la empresa casino excalibur de la ciudad de Trujillo - año 2014. (Tesis de pregrado para obtener el título de licenciado en administración. universidad cesar vallejo, trujillo, Perú)

lihon ,R. (2014). La satisfacción laboral y su influencia en la productividad de los colaboradores del área de producción agrícola de la empresa agroindustrias san simón s.a. (tesis de pregrado para obtener el título en licenciado en administración. universidad cesar vallejo, chimbote, Perú)

Morón, C. (2013). Nivel de satisfacción de los trabajadores del restaurante “el paisita” de la ciudad de Trujillo en el año 2013 (tesis de pregrado para obtener el título en licenciado en administración. universidad cesar vallejo, Trujillo, Perú)

Rodríguez, C. (2014). La retención del capital humano y su influencia en el desempeño laboral en el área de operaciones de la empresa de transportes induamerica servicios logísticos s.a.c. año 2014. (Tesis de pregrado para obtener el título en licenciado en administración. universidad cesar vallejo, Chimbote, Perú)

Morón, C. (2013). Nivel de satisfacción de los trabajadores del restaurante “el paisita” de la ciudad de Trujillo en el año 2013 (tesis de pregrado para obtener el título en licenciado en administración. universidad cesar vallejo, Trujillo, Perú)

Ravelo, G. (2012). Factores del desempeño laboral que influyen en la satisfacción del usuario externo del hospital distrital de vista alegre en Víctor larco – Trujillo año 2012. (Tesis de pregrado para obtener el título en licenciado en administración. universidad cesar vallejo, chimbote, Perú)

Vílchez, P. (2014). El desarrollo de competencias gerenciales y su influencia en el desempeño laboral de la empresa sr ingeniería y construcción de la ciudad de Trujillo. (Tesis de pregrado para obtener el título en licenciado en administración. universidad cesar vallejo, Trujillo, Perú)

Libros

- Aguayo., M. (2014).El comportamiento humano en las organizaciones. (1.a ed.). Lima, Perú: NACIONAL

. – Bernal., T. (2006). Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. (2.a ed.).México: PEARSON

- Calderón., H. (2006). Gestión humana en las organizaciones, un fenómeno complejo: evolución, tendencias y perspectivas de investigación. (2.aed.).Panamá: CULTURAL

- Carrasco., D. (2013). Metodología de la investigación científica. (2.a ed.). Lima, Perú: San Marcos

-Chiavenato., I. (2009). Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. (2.a ed.).México: Mc Graw Hill.

- Daf., R (2007). Teoría y diseño organizacional. México, y. Clima Organizacional. (4.a ed.).España: BARCELONA

- Lagomarsino., r, (2010). Compromiso organizacional. (2.a ed.).Colombia: UNIVERSAL

- Hernández.,S. (2010). Metodología de la investigación. (3.a ed.). México: Mc Graw Hill.

- Molero., N (2012). Talento humano en los ejes de formación. (1.a ed.).Argentina: AIRES

- Tamayo., m (2012). El proceso de la investigación científica. (2.a ed.). México: LIMUSA

- Zamora., G. (2009). Organizational Commitment of Chilean Teachers and theirs Relationship to Intention to Remain in theiSchools.(2.aed.).Mexico:LATINOAMERICANA

ANEXOS

Anexo:01

Cuestionario para medir el nivel de satisfacción en la distribuidora santa Apolonia 2017

INSTRUCCIONES: Este cuestionario deberá ser completado por el personal, su punto de vista es muy importante para conocer la percepción que existe sobre el desempeño laboral en la dependencia y específicamente en su departamento donde labora y poder determinar, conclusiones y recomendaciones en vías de una mejora continua. Este documento solo se aplicara en un solo acto al personal, al contestar el cuestionario deberá marcar con una "X" el valor de calificación correspondiente.

Casi Siempre verdad	Usualmente verdad	Ocasionalmente verdad	Usualmente no verdad	Casi nunca verdad						
5	4	3	2	1						
	N°	DIMENSIONES E ITEMS			5	4	3	2	1	
		DIMENSIONES: SENTIMIENTOS								
		Objetivos y metas								
	1	¿estas de acuerdo con los objetivos de la empresa?								
	2	¿te encuentras de acuerdo con los objetivos de la empresa?								
	3	¿tienes clara la meta de tu empresa ?								
	4	¿consideras que los objetivos van ligados con la meta de la empresa?								
		DIMENSIONES: EMOCIONES								
		Ambiente de trabajo								
	5	¿existe Buena relacion con los compañeros de trabajo?								
	6	¿las personas con las que laboran te apoyan a realizar tu trabajo?								
	7	¿te sientes motivado con el ambiente de trabajo que estas?								
	8	¿Tengo los materiales y el equipo que necesito para hacer mi trabajo?								
		Reconocimiento								
	9	¿Regularmente recibo de parte de mi jefe reconocimiento por mi esfuerzo?								
	10	¿Tengo oportunidad de crecimiento dentro de la empresa por el reconocimiento que hago?								
	11	¿El esfuerzo en mejorar mi trabajo es reconocido por la empresa?								
	12	¿En los últimos siete días he recibido reconocimiento o elogios por hacer un buen trabajo?								

DIMENSIONES: ACTITUDES							
Buena relacion con los clientes							
13	¿sabes resolver algun problema con los clients de tu empresa?						
14	¿su cliente se siente bien con el servicio que brinda?						
15	¿tuvo queja de su cliente por los productos de la empresa?						
16	¿el cliente le felicita por su servicio que brinda a el?						
Sueldos y beneficios							
17	¿Los beneficios que me da la empresa son mejores que los ofrecidos por otras empresas en las que he laborado?						
18	¿Me siento motivado con los beneficios económicos que nos da la empresa, cuando alcanzamos nuestras metas?						
19	¿mi sueldo aunmentar si logro las metas de la empresa?						
20	¿esta deacuerdo con su sueldo que gana?						

Anexo 02

Cuestionario para medir el desempeño laboral en la distribuidora santa Apolonia 2017

INSTRUCCIONES: Este cuestionario deberá ser completado por el personal, su punto de vista es muy importante para conocer la percepción que existe sobre el desempeño laboral en la dependencia y específicamente en su departamento donde labora y poder determinar, conclusiones y recomendaciones en vías de una mejora continua. Este documento solo se aplicara en un solo acto al personal, al contestar el cuestionario deberá marcar con una "X" el valor de calificación correspondiente.

Casi Siempre verdad	Usualmente verdad	Ocasionalmente verdad	Usualmente no verdad	Casi nunca verdad
5	4	3	2	1

N°	DIMENSIONES: COMPORTAMIENTOS	5	4	3	2	1
	Calidad en el trabajo					
1	¿El trabajo que realiza en la empresa es de Buena calidad y habitualmente cumple con lo que se pide?.					
2	¿usted planifica organiza y programa su trabajo?					
3	¿utiliza en forma eficiencia los recursos asignados por la empresa(materiales)?					
4	¿ cuenta con la habilidad para negociar?					
	DIEMNSIONES: HABILIDADES Y DESTREZAS					
	Conocimiento en el trabajo					
5	¿Conocen bien su trabajo y tareas relacionadas con el puesto que desempeña?					
6	¿ conoce las necesidades de los clientes externos?					
7	¿ cumple con las metas y objetivos en los plazos propuestos?					
8	¿ se comunica con frecuencia , expresa sus ideas de manera clara y fluida?					
	DIMENSIONES: CAPACIDADES					
	Confiabilidad en el trabajo					
9	¿la empresa les transmite confianza ?					
10	¿ tiene la confianza para poder hablar y expresar sus ideas?					
11	¿con la confianza en el trabajo que tiene sabe trabajar en equipo?					
12	¿Cree que la empresa transmita confianza a los clientes?					

DIMENSIONES: RENDIMIENTO							
Disponibilidad en el trabajo							
13	¿tiene Buena disponibilidad para colaborar, esta bien familiarizado con el grupo de trabajo?						
14	¿ por su disponibilidad podria llegar a tener funciones mas complejas?						
15	¿ esta disponible para cualquier tarea que le deje?						
16	¿el trabajador tiene la disponibilidad y el compromiso de llegar al objetivo?						
DIMENSIONES: RESULTADOS							
Independencia en el trabajo							
17	¿Considera que la independencia que le da al trabajador le ofrece los recursos necesarios para realizar su trabajo?						
18	¿Considera que en la independencia el personal tiene la actitud para innovar ideas de trabajo?						
19	¿Considera que la dependencia propicia el liderazgo en el equipo?						
20	¿Considera que la dependencia le ofrece los recursos necesarios para realizar su trabajo?						

titulo	problema	objetivo	Variabes	Definición Conceptual	Definición Operacional	dimensiones	Indicadores	items	Unidad de Medida
ANÁLISIS DE RELACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN CON DESEMPEÑO LABORAL EN LA DISTRIBUIDORA SANTA APOLONIA - NUEVO CHIMBOTE 2017	¿Cuál es la relación del analisis de nivel de satisfacción con el desempeño laboral en la distribuidora santa Apolonia-nuevo chimbote	Determinar la relación entre análisis de relación del nivel de satisfacción con desempeño laboral en la distribuidora santa Apolonia - nuevo Chimbote 2017	Nivel de satisfacción	El nivel de satisfacción es la sensación que ve en cada persona que expresa cómo se siente en la empresa con las metas que desea alcanzar. Chiavenato(2011)	El trabajador demostrara una buena actitud en su trabajo expresando sus sentimientos, emociones y actitudes para el desarrollo de su propio trabajo.	sentimientos	Satisfacción en función de objetivos y metas.	1-4	Ordinal
						emociones	Satisfacción en función con el ambiente del trabajo.	5-8	
							Satisfacción en función al reconocimiento	9-12	
						actitudes	Satisfacción y buena relación con los	13-16	
			clientes. Satisfacción con los sueldos y beneficios.	17-20					
			Desempeño Laboral	El desempeño laboral como labora el trabajador en la empresa y como alcanza sus metas y objetivos personales que se propone. Fayol(2012)	En el desempeño laboral el trabajador debe mostrar comportamientos, habilidades y destrezas, capacidades, rendimiento y resultados para el rendimiento de su trabajo que se observara	Comportamientos	Calidad	1-4	Ordinal
						Habilidades y destreza	Conocimiento	5-8	
						Capacidades	Confianza	9-12	
						Rendimiento	Disponibilidad	13-16	
						resultados	Independencia	17-20	

TABLA DE CONSISTENCIA LÓGICA anexo 03

ANEXO 04

COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH - DESEMPEÑO LABORAL

Requiere de una sola aplicación del instrumento y se basa en la medición de la respuesta del sujeto con respecto a los ítems del instrumento.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

El número de ítems
Sumatoria de Varianzas de los Ítems
Varianza de la suma de los Ítems
Coeficiente de Alfa de Cronbach

Ítems	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	suma de Ítems
Sujetos																					
1	4	2	3	5	4	2	4	5	3	5	4	4	5	4	5	3	3	5	3	5	62
2	4		5	3	3	4	4	2	1	1	2	3	3	4	5	5	4	4	5	4	49
3	4	5	2	2	3	4	5	4	2	3	3	3	2	5	4	5	1	4	2	2	56
4	4	4	4	1	4	4	3	3	3	2	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	50
5	3	2	1	4	5	5	2	4	4	5	5	5	4		4	2	4	4	4	4	55
6	5	4	1	4	1	4	4	1	5	5	5	4	4	4	5	2	5	2	2	2	58
7	4	7	2	3	2	4	5	2	5	3	3	3	4	2	5	4	4	2	1	2	58
8	2	4	1	4	1	4	4	5	4	1	3	2	4	4	4	1	5	3	4	4	48
9	1	5	1	5	1	4	5	4	3	4	1	4	4	1	3	3	4	3	5	1	49
10	2	2	1	2	2	1	4	1	2	1	2	3	1	3	2	1	2	4	4	3	30

VARP	1.57	2.86	2.10	1.79	2.04	1.38	0.89	2.32	1.73	2.89	1.73
------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

(Varianza de la Población)

S_T^2 : 79.61

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$\sum S_i^2$: 19.26

K: El número de ítems
 $\sum S_i^2$: Sumatoria de las Varianzas de los Ítems
 S_T^2 : La Varianza de la suma de los Ítems
 α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

10
19.26
79.61
0.84

α : 0.84

ANEXO 05

COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH - NIVEL DE SATISFACCIÓN

Requiere de una sola aplicación del instrumento y se basa en la medición de la respuesta del sujeto con respecto a los ítems del instrumento.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

El número de ítems
Sumatoria de Varianzas de los Ítems
Varianza de la suma de los Ítems
Coeficiente de Alfa de Cronbach

Ítems	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	suma de Ítems	
1	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	68
2	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	63
3	4	4	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	64
4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	71
5	5	4	1	2	5	1	3	3	3	5	5	3	3	4	2	1	4	4	3	1	50	
6	5	4	5	4	1	1	3	3	4	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	60	
7	5	4	5	4	5	4	3	2	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	4	3	67	
8	5	4	5	4	5	4	2	4	5	2	3	1	5	3	2	2	5	4	4	2	56	
9	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	2	1	2	3	5	4	5	5	4	2	62	
10	1	3	5	3	5	4	5	4	5	4	5	1	1	4	3	3	3	5	4	3	56	

VARP: **1.66 0.44 1.88 0.77 1.57 2.23 0.90 1.11 0.46 0.90 0.99**

S_T^2 : **40.68**

(Varianza de la Población)

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$\sum S_i^2$: **11.33**

K: El número de ítems
 $\sum S_i^2$: Sumatoria de las Varianzas de los Ítems
 S_T^2 : La Varianza de la suma de los Ítems
 α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

10
11.33
40.68
0.80

α : **0.80**

ANEXO 06
DESEMPEÑO LABORAL TABULACION

	ítem 1	ítem 2	ítem 3	ítem 4	ítem 5	ítem 6	ítem 7	ítem 8	ítem 9	ítem 10	ítem 11	ítem 12	ítem 13	ítem 14	ítem 15	ítem 16	ítem 17	ítem 18	ítem 19	ítem 20	SUMA
E1	4	5	5	5	4	5	5	4	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	93
E2	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	5	82
E3	4	4	3	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	2	3	4	1	4	5	77
E4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	91
E5	5	2	1	2	5	4	4	3	3	5	5	3	3	4	2	1	1	3	3	1	60
E6	3	3	5	4	4	4	4	5	3	3	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	82
E7	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4	3	4	5	4	3	2	5	3	80
E8	4	1	5	4	2	4	4	4	4	2	3	2	5	3	2	2	1	3	3	2	60
E9	3	5	3	5	3	4	1	3	3	5	2	4	2	3	5	4	2	4	2	4	67
E10	1	3	3	5	2	5	5	5	5	4	5	4	3	2	4	1	5	2	4	5	73
E11	4	4	2	5	4	4	4	4	4	2	4	5	5	5	5	5	2	1	5	4	78
E12	5	5	4	4	5	2	5	5	2	5	2	5	4	4	2	2	1	4	4	1	71
E13	1	2	3	1	1	4	1	1	2	2	1	4	2	5	2	4	2	2	1	2	43
E14	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	1	5	2	3	4	2	3	51
E15	4	2	4	3	3	3	4	3	4	4	4	2	1	2	2	3	2	2	5	3	60
E16	5	4	5	4	3	2	5	4	5	1	1	5	2	2	4	1	4	4	1	2	64
E17	2	2	2	2	4	2	2	5	1	2	5	4	5	5	5	2	2	5	4	4	65
E18	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	94
E19	2	2	3	2	5	5	2	1	4	2	4	4	4	5	3	4	4	4	3		68
E20	5	5	2	4	1	1	1	3	5	4	1	2	5	4	2	5	1	1	2	2	56
E21	1	1	1	1	2	1	3	4	2	1	3	4	4	2	1	2	5	4	4	4	50
E22	4	2	2	2	3	2	5	2	4	2	5	2	2	1	4	3	2	1	4	5	57
E23	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	88
E24	2	2	4	2	2	4	1	1	2	5	4	1	1	5	5	2	1	2	3	4	53
E25	3	4	2	4	3	2	4	2	5	2	2	2	5	2	3	5	2	4	5	2	63
E26	1	1	5	2	4	1	4	3	4	4	3	4	2	3	5	2	5	1	1	4	59
E27	4	2	4	1	5	4	2	4	2	1	4	2	4	4	2	3	1	5	4	5	63
E28	2	3	5	5	2	1	2	2	3	2	4	1	2	2	4	1	3	1	1	1	47
E29	3	5	3	5	4	4	4	1	3	5	1	4	4	5	1	2	4	4	2	4	68
E30	1	2	3	2	5	2	2	5	4	1	2	3	1	4	2	5	1	5	4	2	56
E31	4	4	2	3	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	4	4	2	1	1	1	45
E32	2	2	1	1	1	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5	3	4	2	4		69
E33	3	5	4	2	1	2	2	5	1	4	2	2	1	3	4	4	4	3	5	5	62
E34	1	2	2	3	3	1	4	2	4	1	5	1	2	3	2	2	2	2	4	4	50
E35	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	91
E36	2	1	3	2	4	2	5	1	4	5	4	5	1	2	2	4	4	4	5	1	61
E37	3	5	1	4	1	1	2	2	1	4	1	4	2	2	4	2	2	1	1	2	45
E38	4	2	2	1	4	4	4	5	5	4	2	2	5	3	1	3	3	5	2	4	65
E39	2	4	4	2	2	2	1	4	2	2	3	4	4	4	2	4	2	3	5	5	61
E40	3	5	5	3	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4	5	5	5	3	5	4	87
E41	4	5	2	4	1	2	2	3	2	4	1	5	4	5	4	5	1	2	4	5	65
E42	4	1	1	2	4	4	5	1	2	1	5	4	5	2	2	1	4	4	2	5	59
E43	5	4	5	5	2	1	1	2	4	2	2	2	2	1	3	2	4	2	4	3	56
E44	2	2	4	1	4	4	3	5	2	5	4	2	4	3	2	3	2	4	1	2	59
E45	1	5	4	2	1	2	4	4	5	2	2	5	1	2	4	4	3	5	2	1	59
E46	3	3	2	4	2	5	2	2	4	1	1	2	2	3	1	2	4	4	4	4	55
E47	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	93
E48	4	5	3	5	4	3	2	1	3	2	4	4	1	2	2	1	4	5	2	5	62
E49	1	5	5	4	1	5	4	4	4	3	4	2	2	5	1	2	7	4	4	4	71
E50	2	3	4	2	2	4	2	2	2	2	5	4	5	4	4	4	5	5	1	4	66
E51	5	4	5	4	1	5	3	5	4	4	2	5	4	2	5	3	4	4	2	5	76
E52	1	4	2	5	1	2	4	1	2	1	3	3	2	3	2	2	4	4	4	2	50
Varianza	1.837	1.982	1.747	1.965	2.016	1.897	2.021	2.139	1.540	2.209	1.878	1.587	2.100	1.575	2.167	1.884	2.224	1.962	2.119	1.862	185.36

ANEXO 07

NIVEL DE SATISFACCIÓN TABULACION

	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	item 11	item 12	item 13	item 14	item 15	item 16	item 17	item 18	item 19	item 20	SUMA	
E1	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	86
E2	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	88
E3	4	4	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	80
E4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	89
E5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	91
E6	5	4	5	4	1	1	3	3	4	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	4	78
E7	5	4	5	4	5	4	3	2	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	4	4	3	83
E8	5	4	5	4	5	4	2	4	5	2	3	1	5	3	2	2	5	4	4	4	2	71
E9	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	2	1	2	3	5	4	5	5	4	4	2	78
E10	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	95
E11	5	4	2	1	3	4	2	2	3	4	1	2	4	2	2	4	4	4	2	2	3	59
E12	1	4	3	4	5	5	2	3	2	3	1	2	1	2	4	4	3	4	5	4	4	62
E13	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	89
E14	3	2	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	1	4	2	5	2	3	3	78
E15	1	3	5	1	3	4	5	5	3	1	2	1	2	2	2	3	1	1	1	1	2	48
E16	2	4	2	3	4	3	4	4	3	1	3	5	3	1	3	3	4	3	5	2	4	62
E17	1	2	1	2	3	4	2	5	2	5	2	4	2	4	4	2	4	3	3	2	2	57
E18	4	1	2	4	4	5	3	1	3	2	3	5	3	2	2	3	2	4	4	4	2	59
E19	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	4	5	5	5	5	5	92
E20	2	3	4	4	1	1	3	3	3	1	4	4	5	3	2	2	1	2	2	5	5	55
E21	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	94
E22	1	1	4	3	4	2	4	5	2	2	2	4	2	2	2	4	1	1	2	5	5	53
E23	4	2	3	4	5	4	3	5	1	3	2	3	1	3	4	2	2	2	2	1	4	58
E24	2	3	1	2	1	2	2	4	3	4	3	5	2	5	5	5	4	3	2	5	5	60
E25	3	1	2	3	3	5	5	3	5	2	4	4	1	5	2	3	2	5	4	4	4	66
E26	4	2	4	4	5	4	5	3	5	1	5	5	3	2	1	3	4	1	2	2	3	65
E27	4	3	1	3	2	5	4	3	2	1	2	4	4	4	4	2	4	5	5	4	4	66
E28	2	4	4	5	3	3	3	4	4	2	1	5	3	3	3	3	4	2	1	3	3	64
E29	3	5	3	4	4	4	1	2	2	3	4	3	2	2	1	2	2	5	3	2	2	57
E30	4	4	5	2	4	2	2	3	3	1	5	4	4	4	4	4	5	2	5	1	1	68
E31	2	5	2	3	5	1	4	4	4	4	2	2	2	2	1	3	1	4	2	3	3	56
E32	3	2	3	4	2	2	2	1	2	5	4	3	3	1	3	5	4	2	1	2	3	54
E33	4	3	5	5	4	3	3	2	3	4	5	4	4	3	5	4	4	1	1	4	4	71
E34	1	5	4	1	3	4	4	3	4	2	1	5	4	4	2	2	2	2	2	2	3	58
E35	2	5	5	2	4	5	2	4	2	1	4	2	5	5	1	3	3	4	4	2	2	65
E36	3	3	2	5	2	4	3	2	1	5	5	4	1	4	4	1	2	5	2	4	4	62
E37	4	4	3	3	3	2	4	3	2	1	4	5	2	1	1	5	4	2	4	5	5	62
E38	3	5	5	4	4	3	3	2	5	5	3	4	4	3	2	2	2	4	5	4	4	72
E39	4	2	4	2	2	4	4	4	2	1	3	5	2	4	2	3	5	2	2	3	3	60
E40	1	4	5	4	3	2	2	5	1	2	3	4	5	2	1	4	3	3	1	2	2	57
E41	2	2	3	5	4	3	3	4	2	3	3	2	4	3	5	2	3	4	1	4	1	62
E42	3	3	2	4	2	4	4	2	3	4	5	3	2	4	2	1	4	2	2	3	3	59
E43	4	5	4	5	3	3	3	3	4	1	1	4	2	5	4	2	2	4	1	4	4	64
E44	5	4	2	2	3	5	5	4	2	1	2	2	2	5	1	1	5	2	3	1	58	
E45	4	2	5	3	5	5	5	2	3	1	4	5	4	3	4	4	2	1	4	4	4	70
E46	5	4	3	4	2	4	2	4	1	3	3	4	4	2	4	5	2	3	2	5	5	67
E47	4	3	4	5	5	3	3	3	3	4	2	4	4	2	3	4	4	5	4	4	4	73
E48	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	5	2	1	2	2	3	1	5	4	4	66
E49	1	2	3	2	5	2	1	4	2	2	5	3	4	3	4	1	4	1	2	4	4	55
E50	3	3	5	3	3	3	2	2	4	1	2	4	3	1	2	2	2	5	3	5	5	58
E51	2	1	3	4	2	5	5	3	2	2	3	2	1	2	3	1	3	3	4	5	5	56
E52	3	2	5	5	4	2	2	4	4	1	1	4	2	3	5	2	1	5	3	5	5	63
Varianza	1.747	1.500	1.603	1.401	1.446	1.452	1.322	1.344	1.648	2.543	1.775	1.347	1.869	1.590	2.028	1.467	1.856	1.857	2.072	1.407	150.81	

ANEXO 08 CATEGORIZACIÓN

Item	NIVEL DE SATISFACCIÓN																				V1	V2		
	SENTIMIENTOS							EMOCIONES							ACTITUDES									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20				
1	4	5	3	5	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	5	25	86		
2	3	3	3	4	4	4	4	4	25	5	4	4	5	3	4	4	23	5	4	4	4	5	26	88
3	4	4	3	4	5	5	4	23	5	4	5	4	4	4	4	30	2	3	4	4	4	24	88	
4	4	5	4	5	4	5	4	31	5	4	5	4	5	4	4	31	5	4	5	4	5	27	89	
5	5	4	1	2	5	1	3	24	3	3	5	5	3	3	4	26	2	1	4	4	3	1	15	92
6	5	4	5	4	1	1	3	23	3	4	5	4	3	5	5	23	4	4	5	4	5	4	26	78
7	5	4	5	4	5	4	3	30	2	5	4	5	4	5	4	23	5	3	5	4	4	3	24	85
8	5	4	5	4	5	4	2	23	4	5	2	3	1	5	3	23	2	2	5	4	4	2	13	74
9	5	4	5	4	5	4	5	32	4	5	4	2	1	2	3	21	5	4	5	5	4	2	25	78
10	4	3	3	3	3	3	3	22	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	61
11	5	4	2	1	3	4	2	24	3	4	1	3	4	2	4	21	2	2	4	4	2	3	17	53
12	1	4	3	4	5	5	2	24	3	2	3	1	2	1	2	14	4	4	3	4	5	4	24	62
13	2	4	5	4	2	4	4	25	3	4	4	5	4	4	4	20	4	5	4	4	4	4	25	78
14	3	2	4	5	4	5	4	27	5	5	5	4	5	5	5	34	1	4	2	5	2	3	17	78
15	1	3	5	1	3	4	5	22	5	3	1	2	1	2	2	16	2	3	1	1	1	2	18	48
16	2	4	2	3	4	3	4	22	3	1	3	5	3	1	3	13	3	4	3	5	2	4	24	62
17	1	2	1	2	3	4	2	15	5	2	5	2	4	2	4	14	4	2	4	3	3	2	18	57
18	4	1	2	4	4	5	3	23	1	3	2	3	5	3	2	13	2	3	2	4	4	2	17	53
19	4	2	5	3	2	4	4	24	2	4	1	1	4	4	5	21	5	4	5	2	5	3	24	63
20	2	3	4	4	1	1	3	18	3	3	1	4	4	5	3	23	2	2	1	2	2	5	14	55
21	3	4	5	2	4	5	2	25	4	5	3	1	5	1	4	23	1	2	5	5	5	4	22	78
22	1	1	4	3	4	2	4	19	5	2	2	2	4	2	2	13	2	4	1	1	2	5	15	53
23	4	2	3	4	5	4	3	25	5	1	3	2	3	1	3	18	4	2	2	2	1	4	15	58
24	2	3	1	2	1	2	2	19	4	3	4	3	5	2	2	23	5	5	4	3	2	5	63	93
25	3	1	2	3	3	5	5	22	3	5	2	4	4	1	5	24	2	3	2	5	4	4	28	66
26	4	2	4	4	4	5	28	5	1	5	5	3	2	1	22	3	4	1	2	2	3	15	65	
27	4	3	1	3	2	5	4	22	3	2	1	2	4	4	4	20	4	2	4	5	5	4	24	66
28	2	4	4	5	3	3	3	24	4	4	2	1	5	3	5	24	3	3	4	2	1	3	16	64
29	3	5	3	4	4	4	1	24	2	2	3	4	3	2	2	18	1	2	2	5	3	2	15	57
30	4	4	5	2	4	2	2	23	3	3	1	5	4	4	4	24	4	4	5	2	5	1	24	68
31	2	5	2	3	5	1	4	22	4	4	4	2	2	2	2	28	1	3	1	4	2	3	14	56
32	3	2	3	4	2	2	2	18	1	2	5	4	3	3	1	13	3	5	4	2	1	2	17	54
33	4	3	5	5	4	3	3	27	2	3	4	5	4	4	3	25	5	4	4	1	1	4	13	74
34	1	5	4	1	3	4	4	22	3	4	2	1	5	4	4	23	2	2	2	2	2	3	13	58
35	2	5	5	2	4	5	2	25	4	2	1	4	2	5	5	23	1	3	3	4	4	2	17	65
36	3	3	2	5	2	4	3	22	2	1	5	5	4	1	4	22	4	1	2	5	2	4	18	62
37	4	4	3	3	3	2	4	23	3	2	1	4	5	2	1	18	1	5	4	2	4	5	24	62
38	3	5	5	4	4	3	3	27	2	5	5	3	4	4	3	26	2	2	2	4	5	4	13	72
39	4	2	4	2	2	4	4	22	4	2	1	3	5	2	4	24	2	3	5	2	2	3	17	68
40	1	4	5	4	3	2	2	24	5	1	2	3	4	5	2	22	1	4	3	3	1	2	14	57
41	2	2	3	5	4	3	3	22	4	2	3	3	2	4	3	24	5	2	3	4	1	4	13	62
42	3	3	2	4	2	4	4	22	2	3	4	5	3	2	4	23	2	1	4	2	2	3	14	53
43	4	5	4	5	3	3	3	27	3	4	15	1	4	2	5	34	4	2	2	4	1	4	17	78
44	5	4	2	2	4	5	5	27	4	2	1	2	2	2	5	18	1	1	5	2	3	1	13	58
45	4	2	5	3	5	5	5	23	2	3	1	4	5	4	3	22	4	4	2	1	4	4	13	78
46	5	4	3	4	2	4	2	24	4	1	3	3	4	2	4	21	5	2	3	2	5	5	22	67
47	4	3	4	5	5	3	3	27	3	3	4	2	4	4	2	22	3	4	4	5	4	4	24	73
48	4	4	4	4	4	2	2	26	4	4	5	4	5	2	1	25	2	2	2	3	1	5	15	66
49	1	2	3	2	5	2	1	16	4	2	2	5	3	4	3	23	4	1	4	1	2	4	16	55
50	3	3	5	3	3	3	2	22	2	4	1	2	4	3	1	17	2	2	2	5	3	5	13	58
51	2	1	3	4	2	5	5	22	3	2	2	3	2	1	2	15	3	1	3	3	4	5	13	56
52	3	2	5	5	4	2	2	23	4	4	1	1	4	2	3	13	5	2	1	5	3	5	24	63

MIN 7
MAX 35
RANGO 28
GRUPO 5
AMPLITUD 5,6

LINF 7
LSUP 32

MIN 28
MAX 100
RANGO 80
GRUPO 5
AMPLI 16

LINF 28
LSUP 55

Item	DESEMPEÑO LABORAL																				V1	V2					
	COMPORTAMIENTOS					HABILIDADES Y DESTREZAS					CAPACIDADES					RENDIMIENTO							RESULTADOS				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20			21	22	23	24	25
1	4	2	3	5	14	4	2	3	4	13	3	5	4	5	17	5	4	5	3	17	3	5	3	5	16		
2	3	3	4	4	14	4	4	4	5	17	4	4	5	3	16	4	4	5	4	17	4	5	4	5	18		
3	4	4	3	3	14	5	5	4	4	18	4	5	4	4	17	4	5	2	3	14	4	1	4	5	14		
4	4	4	5	17	4	5	4	5	18	4	5	4	5	18	2	4	5	7	13	2	2	2	4	13			
5	2	1	2	18	5	4	4	3	16	3	5	5	3	16	3	4	2	1	18	1	3	3	1	8			
6	3	3	5	4	15	1	1	2	3	7	3	5	4	4	15	5	5	4	4	18	4	4	5	4	17		
7	5	4	4	17	4	4	3	5	16	5	4	5	4	18	3	4	5	4	16	3	2	5	3	13			
8	4	1	5	4	14	2	4	4	4	14	4	2	3	2	11	5	3	2	12	1	3	3	2	3			
9	5	5	5	16	3	4	1	3	11	3	5	2	4	14	2	3	5	4	14	2	3	4	2	4	12		
10	1	3	3	5	12	2	5	5	5	17	5	4	5	4	18	3	2	4	1	18	5	2	4	5	16		
11	4	4	2	5	15	4	4	4	4	16	4	2	4	5	15	5	5	5	28	2	1	5	4	12			
12	5	5	4	4	18	5	2	5	5	17	2	5	2	5	14	4	4	2	2	12	1	4	4	1	18		
13	1	2	3	1	7	1	4	1	1	7	2	2	1	4	3	2	5	2	4	13	2	2	1	2	7		
14	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	2	3	3	4	12	4	1	5	2	12	3	4	2	3	12		
15	4	2	4	3	13	3	3	4	3	13	4	4	4	2	14	1	2	3	8	2	2	5	3	12			
16	5	4	5	4	18	3	2	5	4	14	5	1	1	5	12	2	2	4	1	3	4	4	1	2	11		
17	2	2	2	2	8	4	2	2	5	13	1	2	5	4	12	5	5	5	2	17	2	5	4	4	15		
18	4	4	4	5	17	2	4	4	2	12	2	5	2	2	11	2	2	3	5	12	5	2	5	4	16		
19	2	2	3	2	3	5	5	2	1	13	4	2	4	4	14	4	5	3	17	4	4	4	3	15			
20	5	5	2	4	16	1	1	1																			

Anexo 09
Validación

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

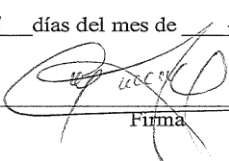
Yo, Rolando Canales Oliva, titular del
DNI. N° 17818057, de profesión
Contador Público, ejerciendo
actualmente como Docente, en la
Institución UCU SAC

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en _____.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			/	
Amplitud de contenido			/	
Redacción de los Ítems			/	
Claridad y precisión			/	
Pertinencia			/	

En Chimbote, a los 23 días del mes de JUNIO del 2017


Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Edinson Miguel Olascón Arenas, titular del
DNI N° 25573328, de profesión
Docente Administrador, ejerciendo
actualmente como Docente TIP, en la
Institución UCU Chimbote

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en _____.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión				X
Pertinencia			X	

En Chimbote, a los 03 días del mes de Julio del 2017



Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

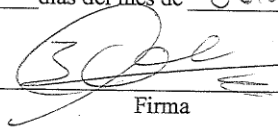
Yo, Calderón Yotqué Luis Alberto, titular del
DNI N° 40097132, de profesión
ESTADÍSTICO - INFORMATICA, ejerciendo
actualmente como DOCENTE, en la
Institución UCV.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en _____.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				✓
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión				✓
Pertinencia				✓

En Chimbote, a los 3 días del mes de Julio del 2017


Firma

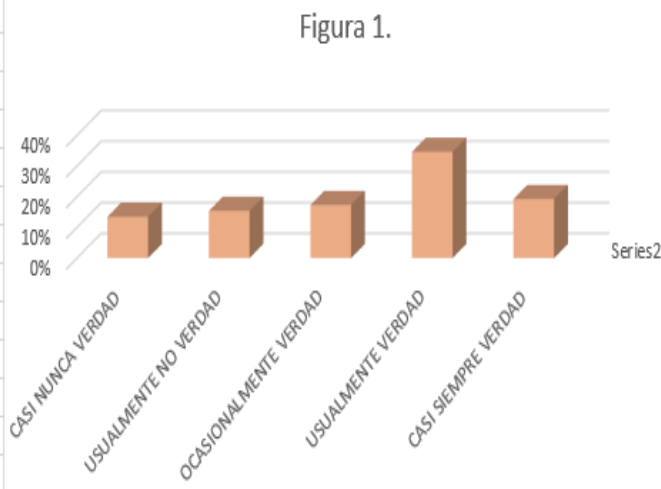
Lic. Luis Alberto Calderón Yotqué
COESPE : 325
COLÉGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PE
REGION LA LIBRE

ANEXO 10

CUESTINORIO DE NIVEL DE SATISFACCION

1. ¿ESTAS DEACUERDO CON LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA?

	Porcentaje
CASI NUNCA VERDAD	13%
USUALMENTE NO VERDAD	15%
OCASIONALMENTE VERDAD	17%
USUALMENTE VERDAD	35%
CASI SIEMPRE VERDAD	19%
TOTAL	100%



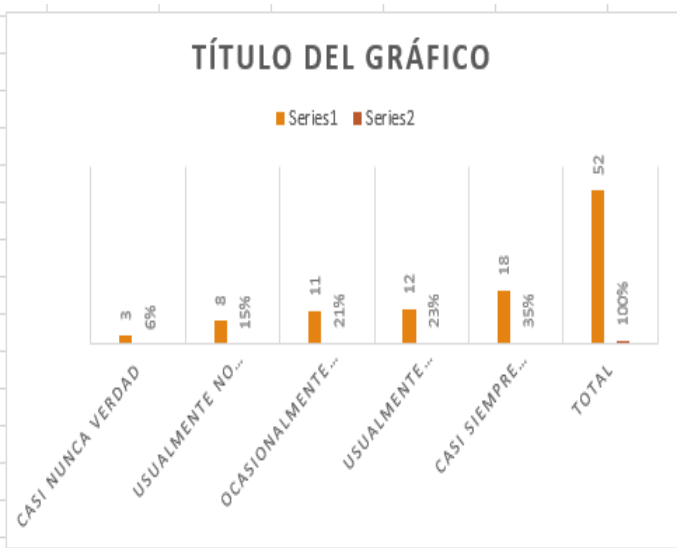
2. ¿TE ENCUENTRAS DE ACUERDO CON LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA?

	Porcentaje	Porcentaje
CASI NUNCA VERDAD	4	8%
USUALMENTE NO VERDAD	10	19%
OCASIONALMENTE VERDAD	9	17%
USUALMENTE VERDAD	19	37%
CASI SIEMPRE VERDAD	10	19%
TOTAL	52	100%



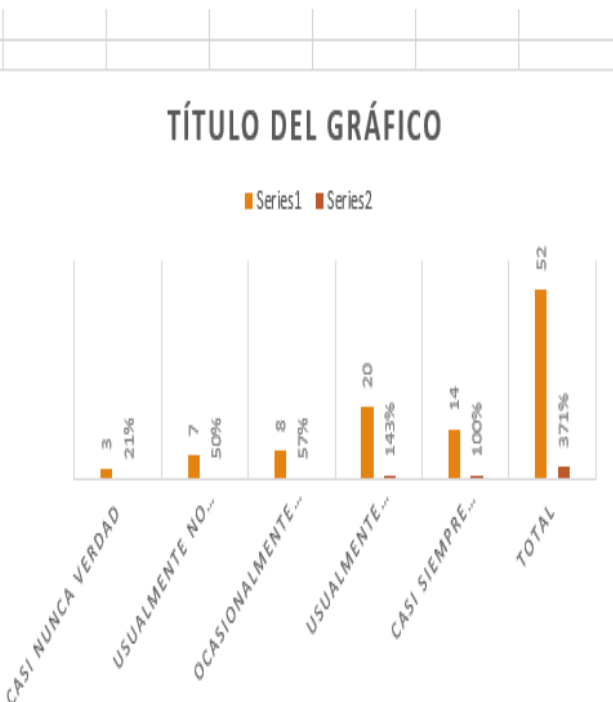
3. ¿TIENES CLARA LA META DE TU EMPRESA?

	Porcentaje	Porcentaje
CASI NUNCA VERDAD	3	6%
USUALMENTE NO VERDAD	8	15%
OCASIONALMENTE VERDAD	11	21%
USUALMENTE VERDAD	12	23%
CASI SIEMPRE VERDAD	18	35%
TOTAL	52	100%



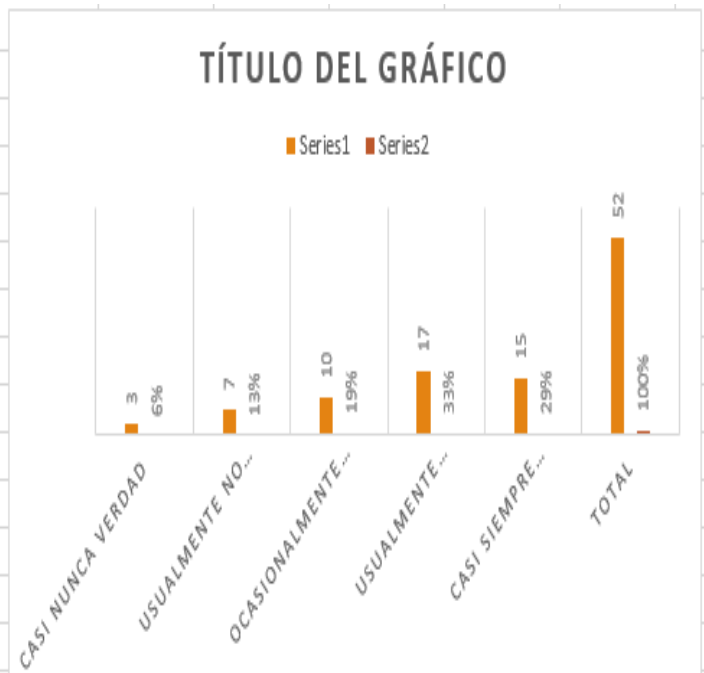
4. ¿CONSIDERAS QUE LOS OBJETIVOS VAN LIGADO CON LA META DE LA EMPRESA?

	Porcentaje	Porcentaje
CASI NUNCA VERDAD	3	21%
USUALMENTE NO VERDAD	7	50%
OCASIONALMENTE VERDAD	8	57%
USUALMENTE VERDAD	20	143%
CASI SIEMPRE VERDAD	14	100%
TOTAL	52	371%



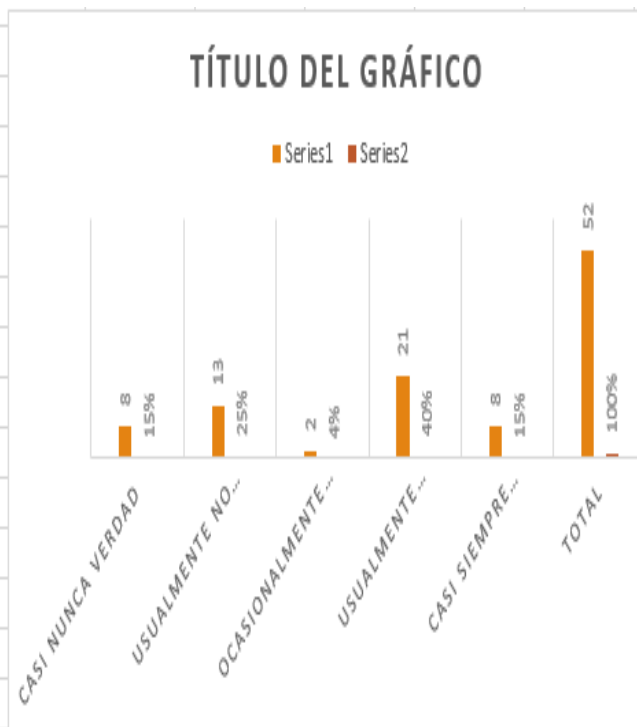
5. ¿EXISTE BUENA RELACION CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO?

	Porcentaje	Porcentaje
CASI NUNCA VERDAD	3	6%
USUALMENTE NO VERDAD	7	13%
OCASIONALMENTE VERDAD	10	19%
USUALMENTE VERDAD	17	33%
CASI SIEMPRE VERDAD	15	29%
TOTAL	52	100%



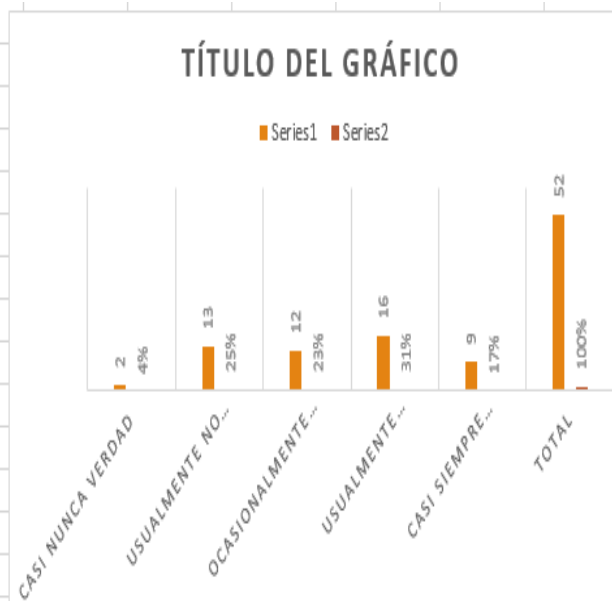
6. ¿LAS PERSONAS CON LAS QUE LABORAN TE APOYAN A REALIZER TU TRABAJO?

	Porcentaje	Porcentaje
CASI NUNCA VERDAD	8	15%
USUALMENTE NO VERDAD	13	25%
OCASIONALMENTE VERDAD	2	4%
USUALMENTE VERDAD	21	40%
CASI SIEMPRE VERDAD	8	15%
TOTAL	52	100%



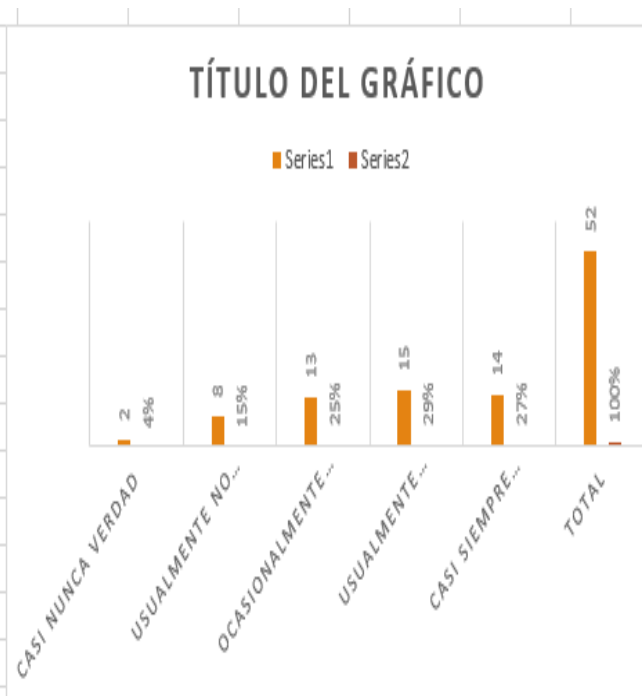
7.¿Te Sientes Motivado Con El Ambiente De Trabajo Que Estas?

	Porcentaje	Porcentaje
CASI NUNCA VERDAD	2	4%
USUALMENTE NO VERDAD	13	25%
OCASIONALMENTE VERDAD	12	23%
USUALMENTE VERDAD	16	31%
CASI SIEMPRE VERDAD	9	17%
TOTAL	52	100%



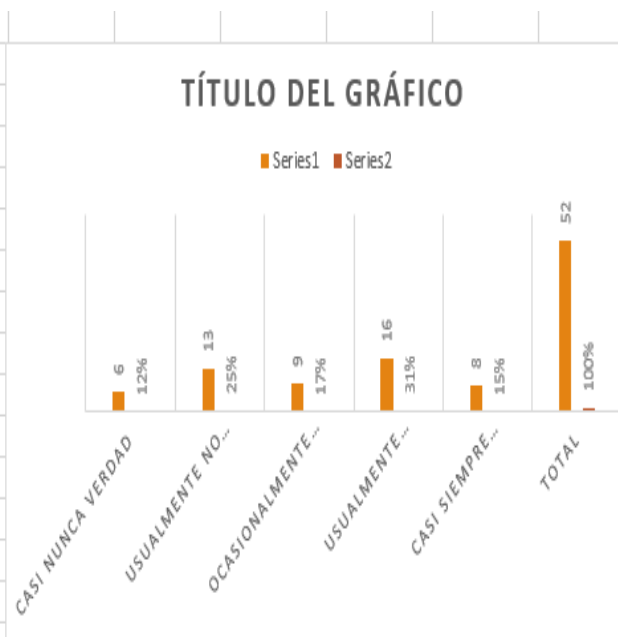
8.¿TENGO LOS MATERIALES Y EL EQUIPO QUE NECESITO PARA HACER MI TRABAJO?

	Porcentaje	Porcentaje
CASI NUNCA VERDAD	2	4%
USUALMENTE NO VERDAD	8	15%
OCASIONALMENTE VERDAD	13	25%
USUALMENTE VERDAD	15	29%
CASI SIEMPRE VERDAD	14	27%
TOTAL	52	100%



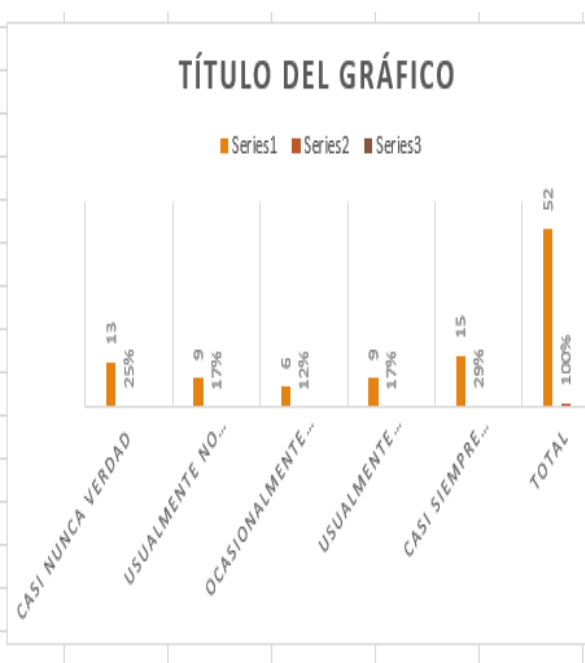
9. ¿REGULARMENTE RECIBO DE PARTE DE MI JEFE RECONOCIMIENTO POR MI ESFUERZO?

	Porcentaje	Porcentaje
CASI NUNCA VERDAD	6	12%
USUALMENTE NO VERDAD	13	25%
OCASIONALMENTE VERDAD	9	17%
USUALMENTE VERDAD	16	31%
CASI SIEMPRE VERDAD	8	15%
TOTAL	52	100%



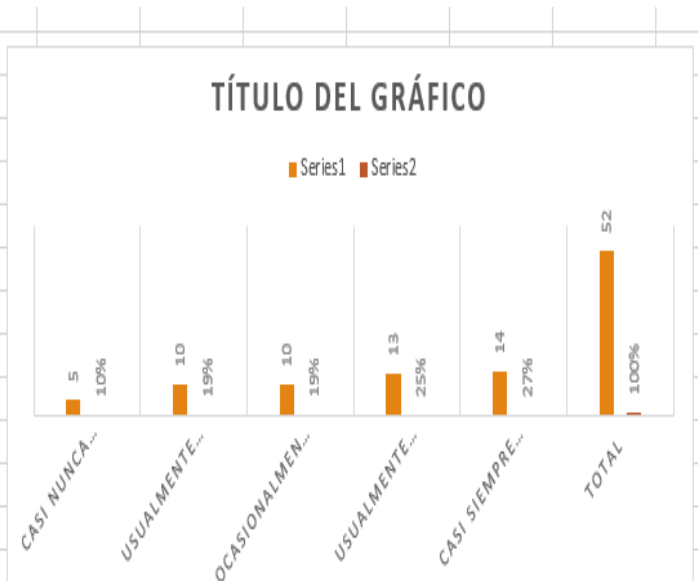
10. ¿TENGO OPORTUNIDAD DE CRECIMIENTO DENTRO DE LA EMPRESA POR EL RECONOCIMIENTO QUE HAGO?

	Porcentaje	Porcentaje
CASI NUNCA VERDAD	13	25%
USUALMENTE NO VERDAD	9	17%
OCASIONALMENTE VERDAD	6	12%
USUALMENTE VERDAD	9	17%
CASI SIEMPRE VERDAD	15	29%
TOTAL	52	100%



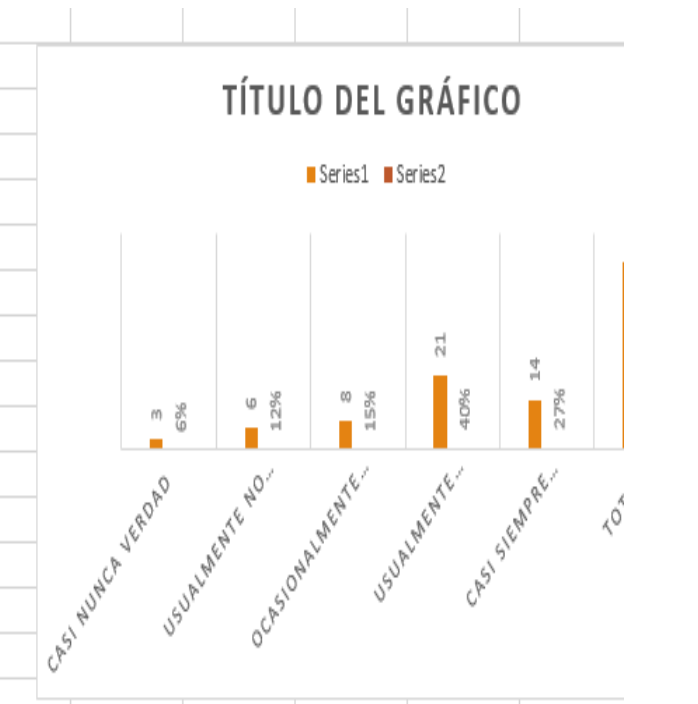
11. ¿EL ESFUERZO EN MEJORAR MI TRABAJO ES RECONOCIDO POR LA EMPRESA?

	Porcentaje	Porcentaje
CASI NUNCA VERDAD	5	10%
USUALMENTE NO VERDAD	10	19%
OCASIONALMENTE VERDAD	10	19%
USUALMENTE VERDAD	13	25%
CASI SIEMPRE VERDAD	14	27%
TOTAL	52	100%

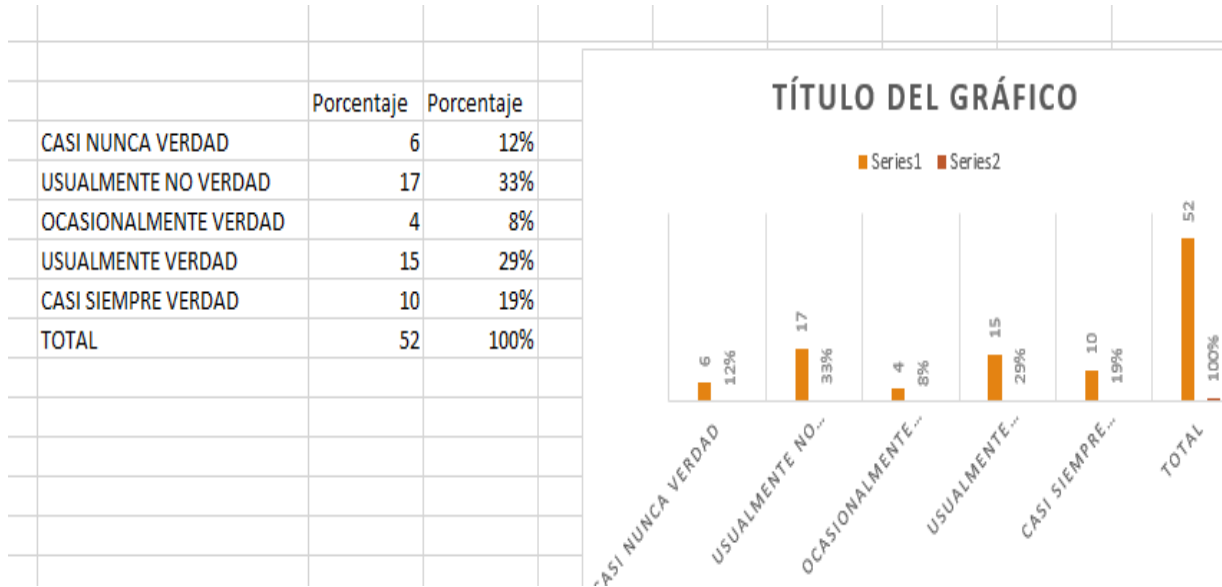


12. ¿EN LOS ÚLTIMOS SIETE DÍAS HE RECIBIDO RECONOCIMIENTO O ELOGIOS POR HACER UN BUEN TRABAJO?

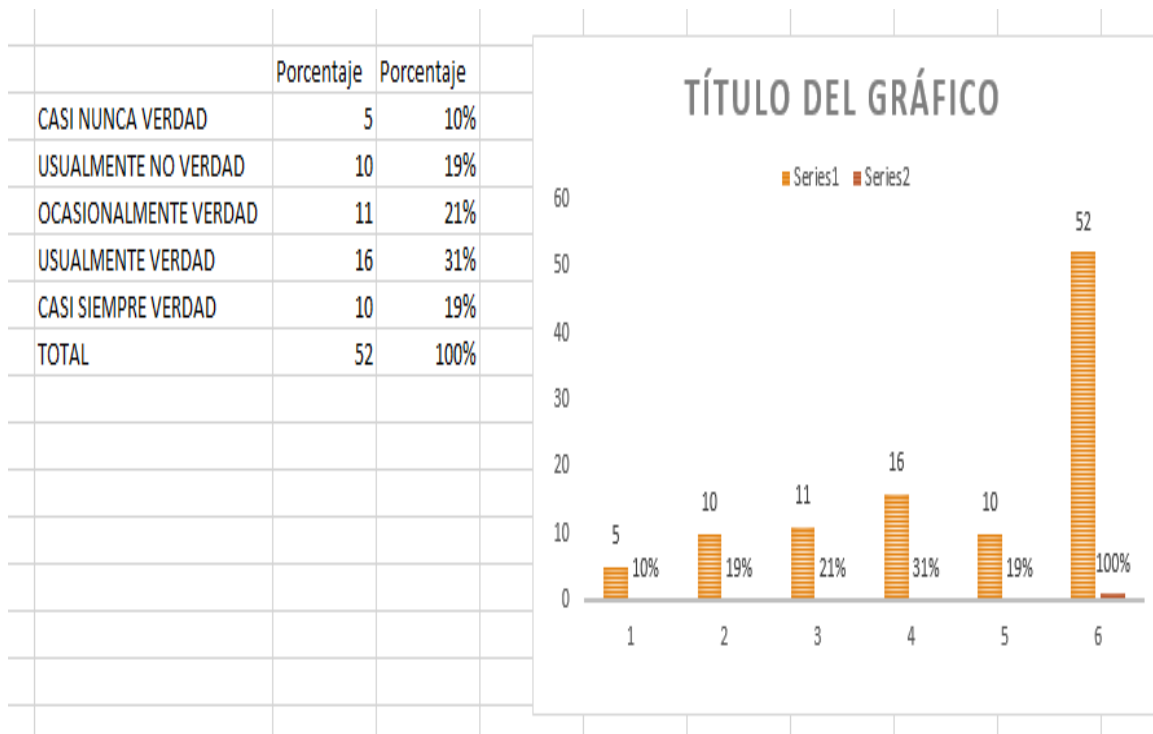
	Porcentaje	Porcentaje
CASI NUNCA VERDAD	3	6%
USUALMENTE NO VERDAD	6	12%
OCASIONALMENTE VERDAD	8	15%
USUALMENTE VERDAD	21	40%
CASI SIEMPRE VERDAD	14	27%
TOTAL	52	100%



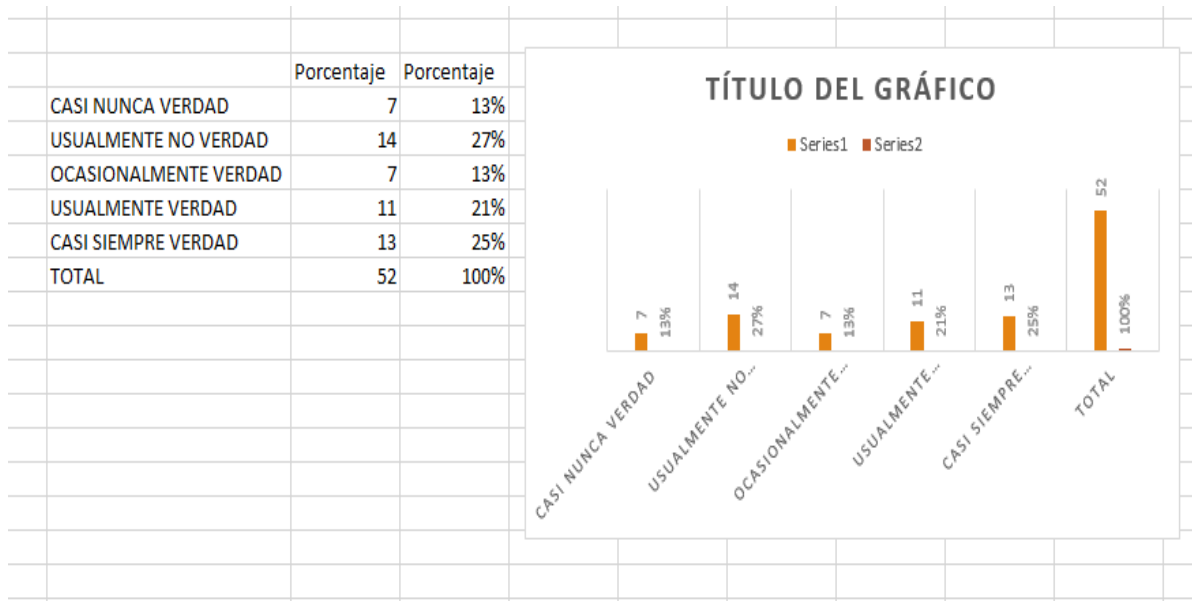
13. ¿SABES RESOLVER ALGUN PROBLEMA CON LOS CLIENTS DE TU EMPRESA?



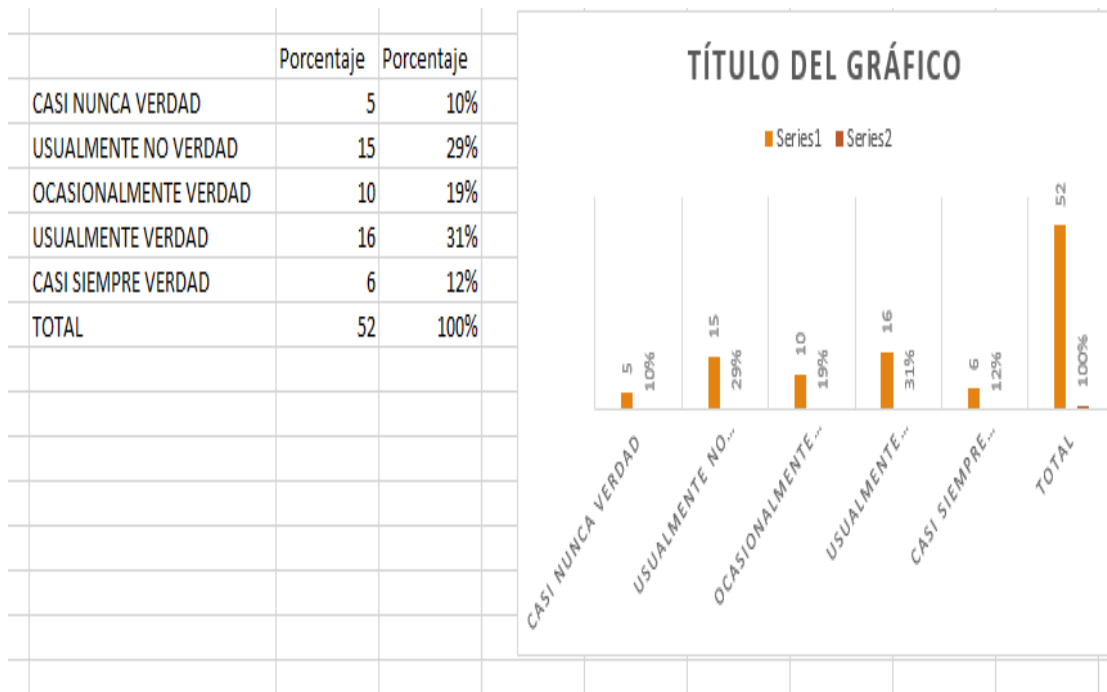
14. ¿SU CLIENTE SE SIENTE BIEN CON EL SERVICIO QUE BRINDA?



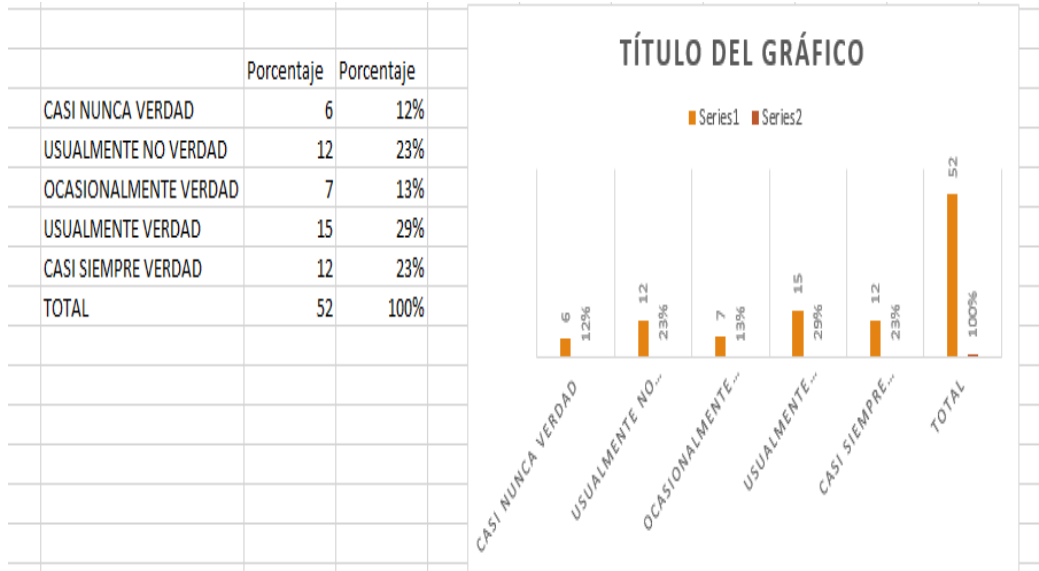
15. ¿TUVO QUEJA DE SU CLIENTE POR LOS PRODUCTOS DE LA EMPRESA?



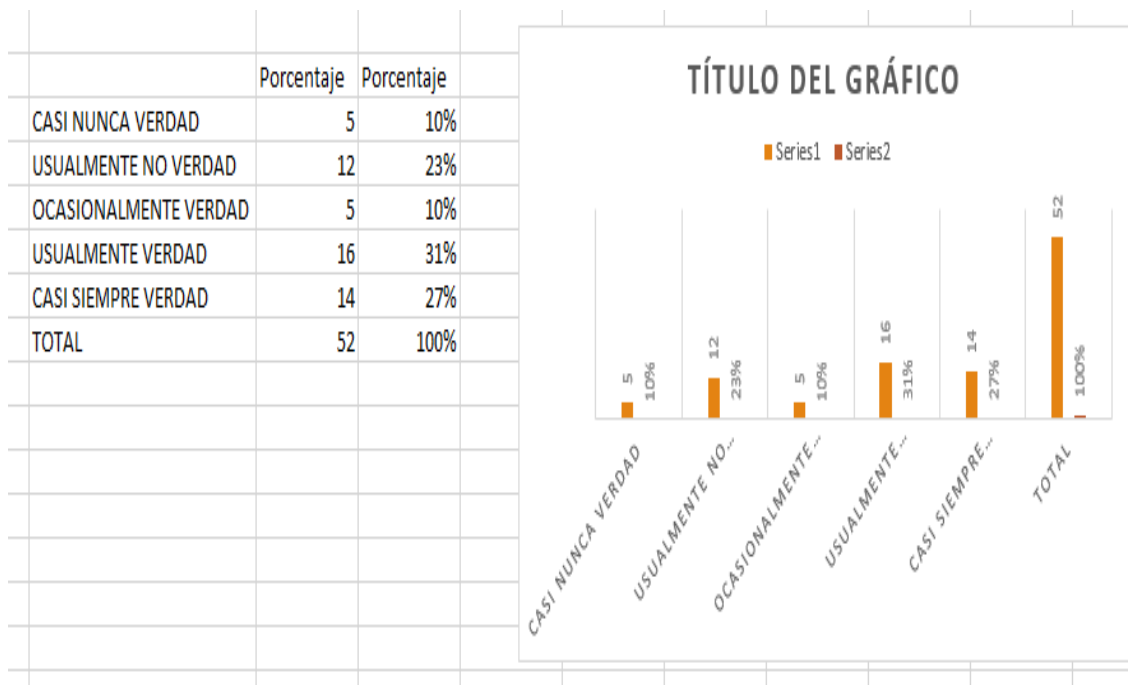
16. ¿EL CLIENTE LE FELICITA POR SU SERVICIO QUE BRINDA A EL?



17. ¿LOS BENEFICIOS QUE ME DA LA EMPRESA SON MEJORES QUE LOS OFRECIDOS POR OTRAS EMPRESAS EN LAS QUE HE LABORADO?

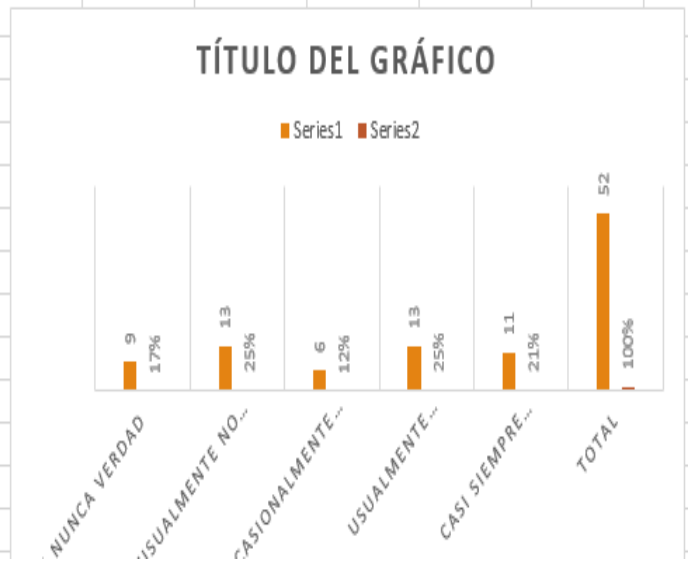


18. ¿ME SIENTO MOTIVADO CON LOS BENEFICIOS ECONÓMICOS QUE NOS DA LA EMPRESA, CUANDO ALCANZAMOS NUESTRAS METAS?



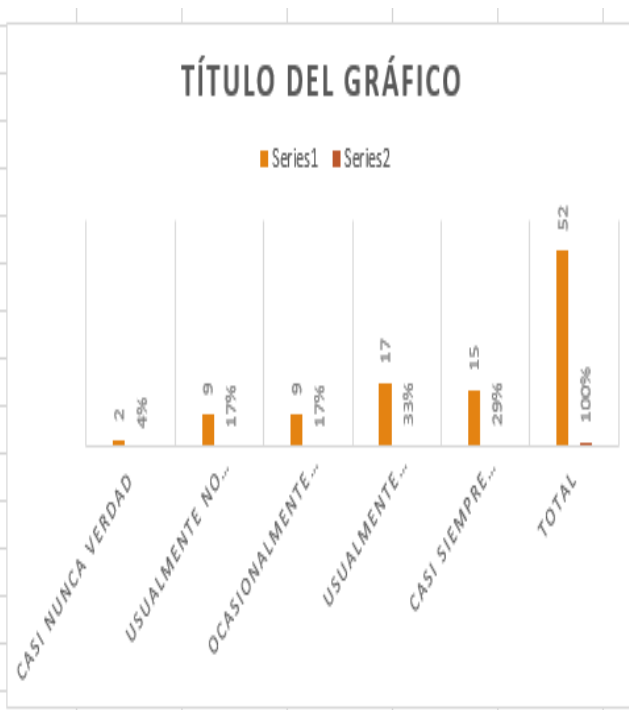
19. ¿MI SUELDO AUMENTAR SI LOGRO LAS METAS DE LA EMPRESA?

	Porcentaje	Porcentaje
CASI NUNCA VERDAD	9	17%
USUALMENTE NO VERDAD	13	25%
OCASIONALMENTE VERDAD	6	12%
USUALMENTE VERDAD	13	25%
CASI SIEMPRE VERDAD	11	21%
TOTAL	52	100%



20. ¿ESTA DEACUERDO CON SU SUELDO QUE GANA?

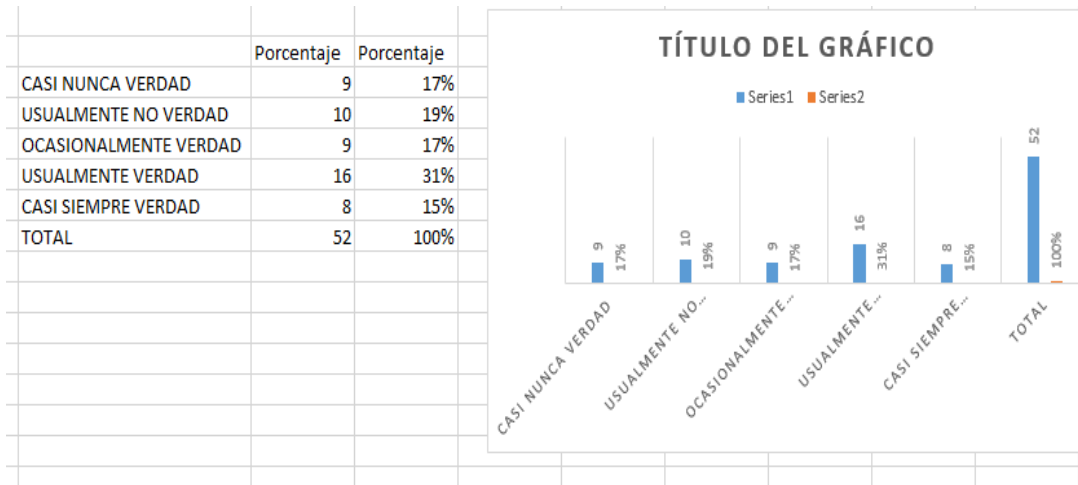
	Porcentaje	Porcentaje
CASI NUNCA VERDAD	2	4%
USUALMENTE NO VERDAD	9	17%
OCASIONALMENTE VERDAD	9	17%
USUALMENTE VERDAD	17	33%
CASI SIEMPRE VERDAD	15	29%
TOTAL	52	100%



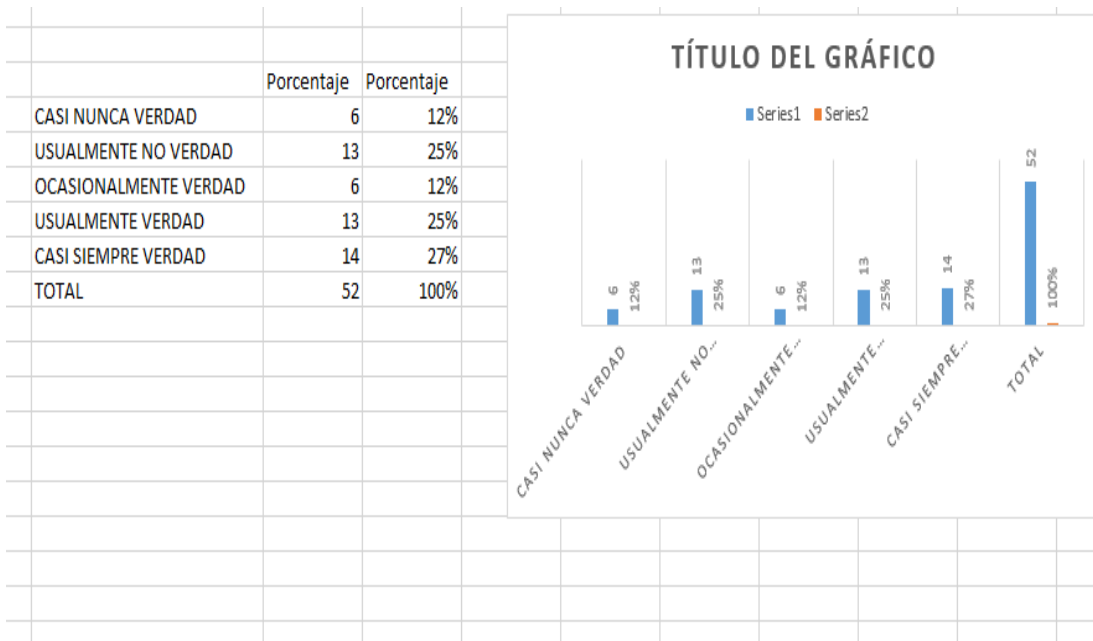
ANEXO 10

DESEMPEÑO LABORAL CUESTIONARIO

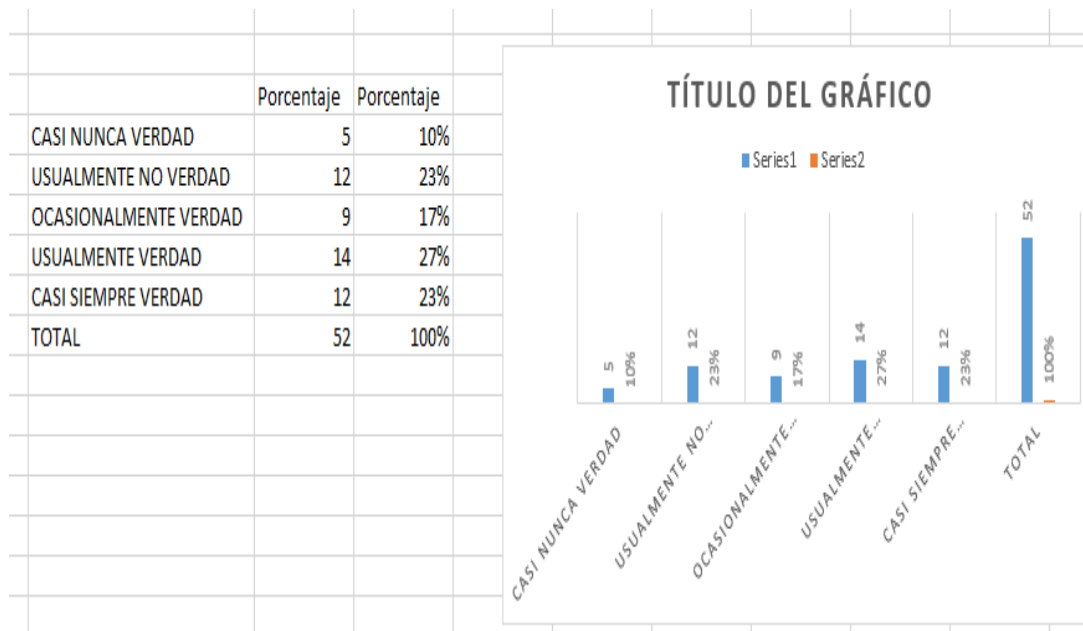
1. ¿EL TRABAJO QUE REALIZA EN LA EMPRESA ES DE BUENA CALIDAD Y HABITUALMENTE CUMPLE CON LO QUE SE PIDE?



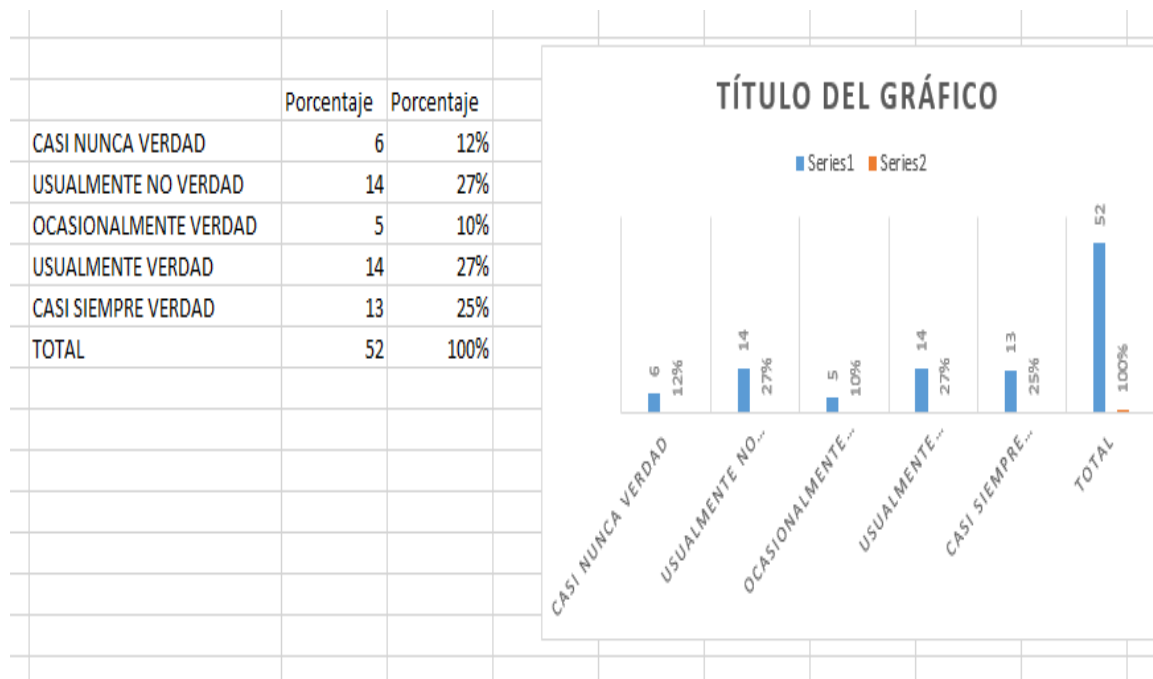
2. ¿USTED PLANIFICA ORGANIZA Y PROGRAMA SU TRABAJO?



3. ¿UTILIZA EN FORMA EFICIENCIA LOS RECURSOS ASIGNADOS POR LA EMPRESA(MATERIALES)?

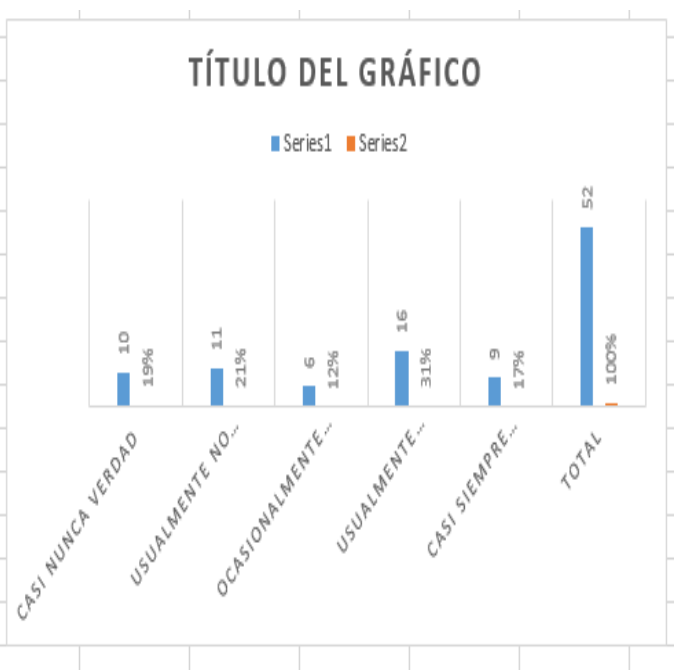


4. ¿ CUENTA CON LA HABILIDAD PARA NEGOCIAR?



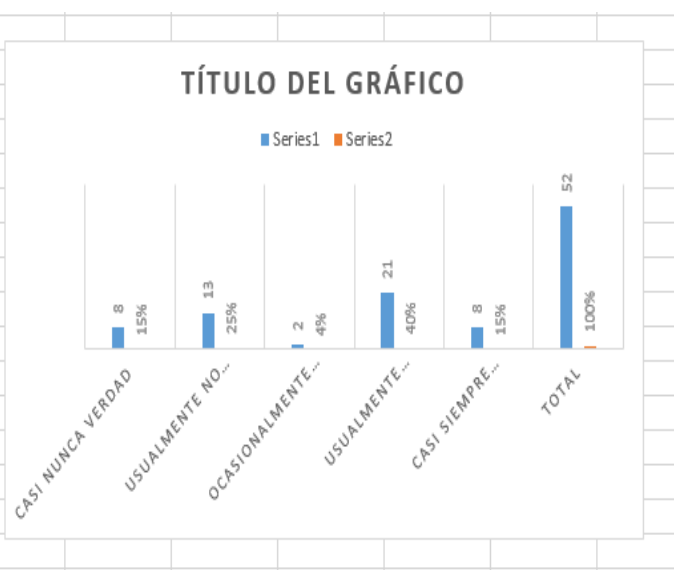
5. ¿CONOCEN BIEN SU TRABAJO Y TAREAS RELACIONADAS CON EL PUESTO QUE DESEMPEÑA?

	Porcentaje	Porcentaje
CASI NUNCA VERDAD	10	19%
USUALMENTE NO VERDAD	11	21%
OCASIONALMENTE VERDAD	6	12%
USUALMENTE VERDAD	16	31%
CASI SIEMPRE VERDAD	9	17%
TOTAL	52	100%



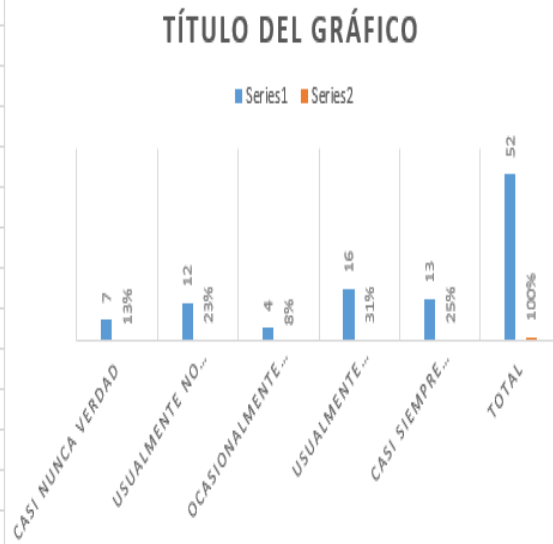
6. ¿CONOCE LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES EXTERNOS?

	Porcentaje	Porcentaje
CASI NUNCA VERDAD	8	15%
USUALMENTE NO VERDAD	13	25%
OCASIONALMENTE VERDAD	2	4%
USUALMENTE VERDAD	21	40%
CASI SIEMPRE VERDAD	8	15%
TOTAL	52	100%



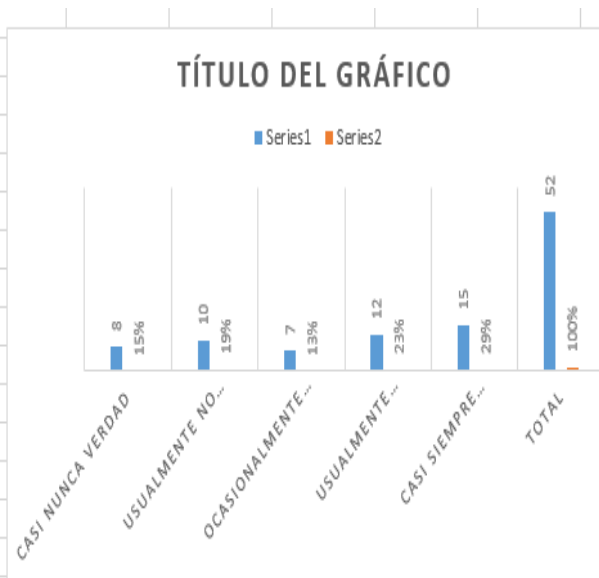
7. ¿CUMPLE CON LAS METAS Y OBJETIVOS EN LOS PLAZOS PROPUESTOS?

	Porcentaje	Porcentaje
CASI NUNCA VERDAD	7	13%
USUALMENTE NO VERDAD	12	23%
OCASIONALMENTE VERDAD	4	8%
USUALMENTE VERDAD	16	31%
CASI SIEMPRE VERDAD	13	25%
TOTAL	52	100%

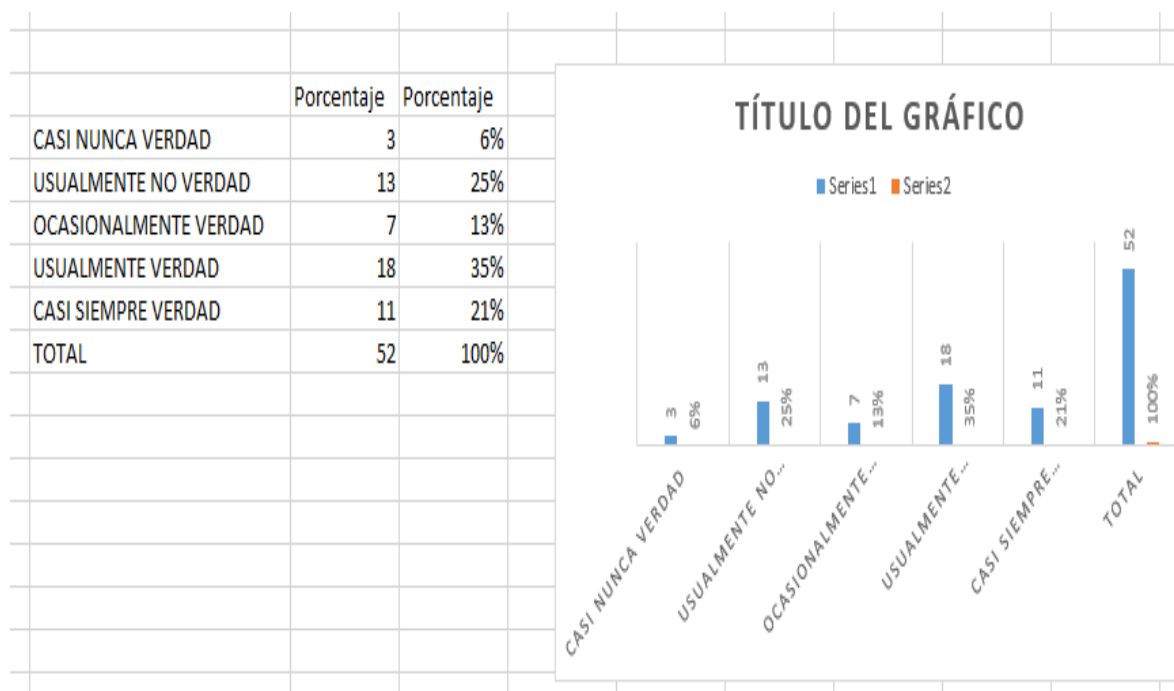


8. ¿ SE COMUNICA CON FRECUENCIA , EXPRESA SUS IDEAS DE MANERA CLARA Y FLUIDA?

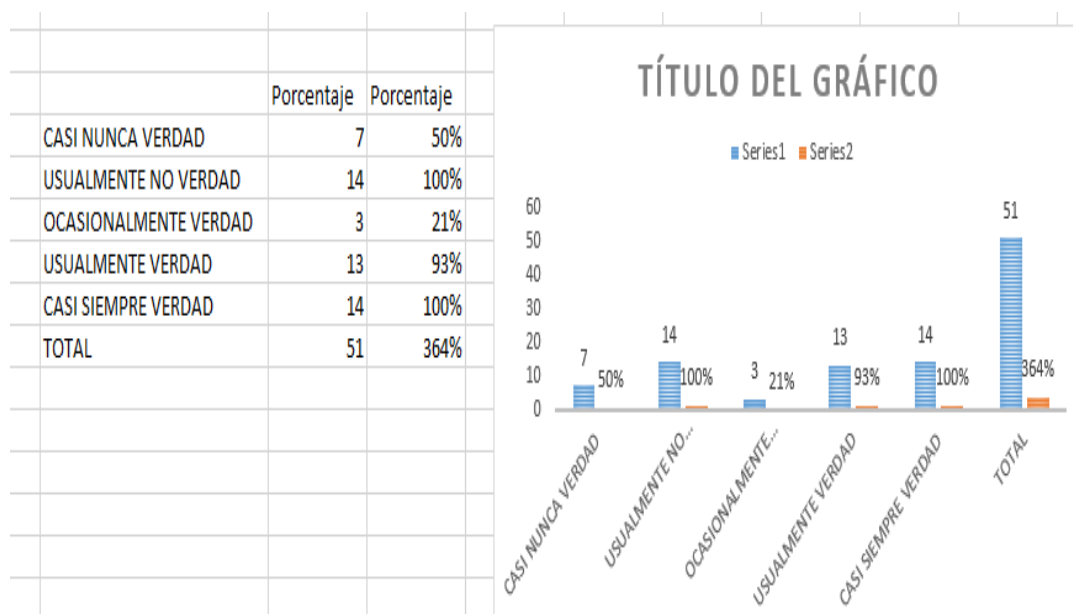
	Porcentaje	Porcentaje
CASI NUNCA VERDAD	8	15%
USUALMENTE NO VERDAD	10	19%
OCASIONALMENTE VERDAD	7	13%
USUALMENTE VERDAD	12	23%
CASI SIEMPRE VERDAD	15	29%
TOTAL	52	100%



9. ¿LA EMPRESA LES TRANSMITE CONFIANZA ?

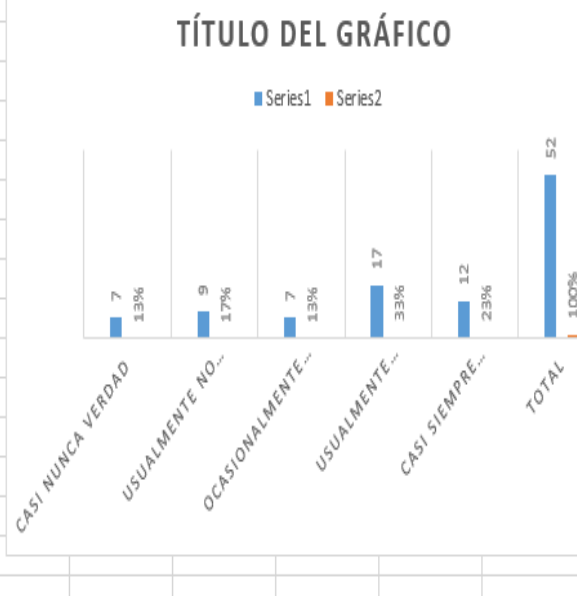


10. ¿TIENE LA CONFIANZA PARA PODER HABLAR Y EXPRESAR SUS IDEAS?



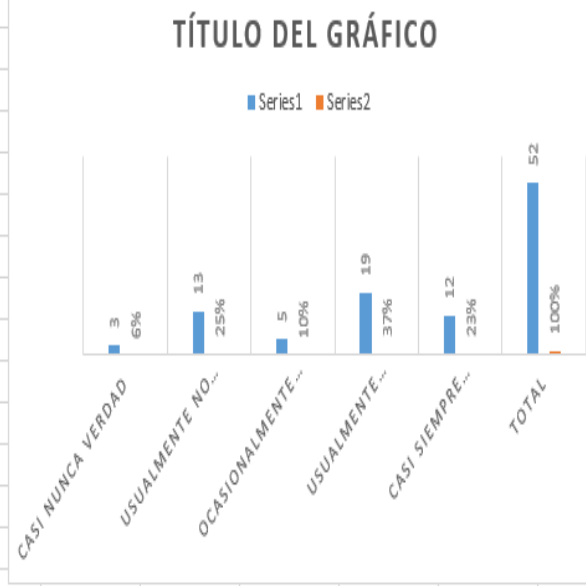
11. ¿EL ESFUERZO EN MEJORAR MI TRABAJO ES RECONOCIDO POR LA EMPRESA?

	Porcentaje	Porcentaje
CASI NUNCA VERDAD	7	13%
USUALMENTE NO VERDAD	9	17%
OCASIONALMENTE VERDAD	7	13%
USUALMENTE VERDAD	17	33%
CASI SIEMPRE VERDAD	12	23%
TOTAL	52	100%

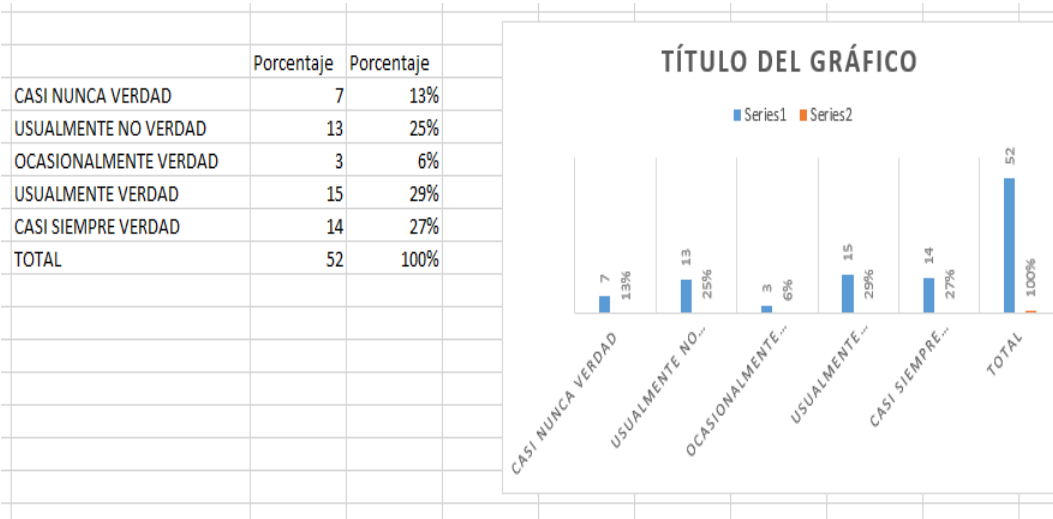


12. ¿CREE QUE LA EMPRESA TRANSMITA CONFIANZA A LOS CLIENTES?

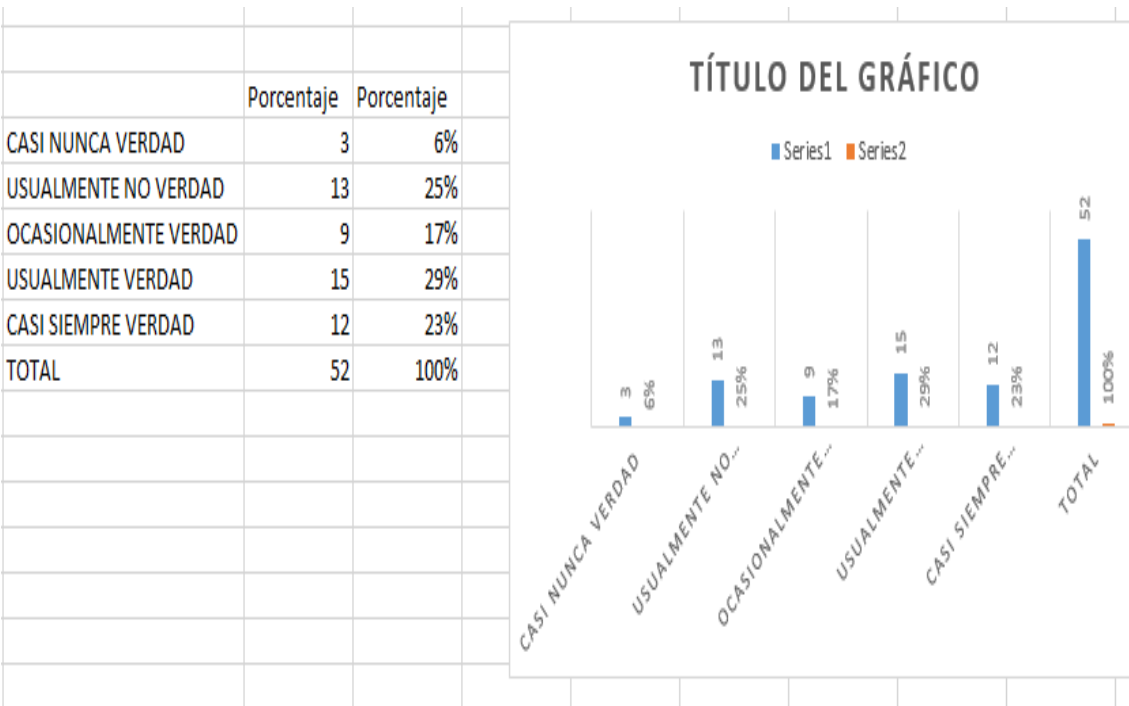
	Porcentaje	Porcentaje
CASI NUNCA VERDAD	3	6%
USUALMENTE NO VERDAD	13	25%
OCASIONALMENTE VERDAD	5	10%
USUALMENTE VERDAD	19	37%
CASI SIEMPRE VERDAD	12	23%
TOTAL	52	100%



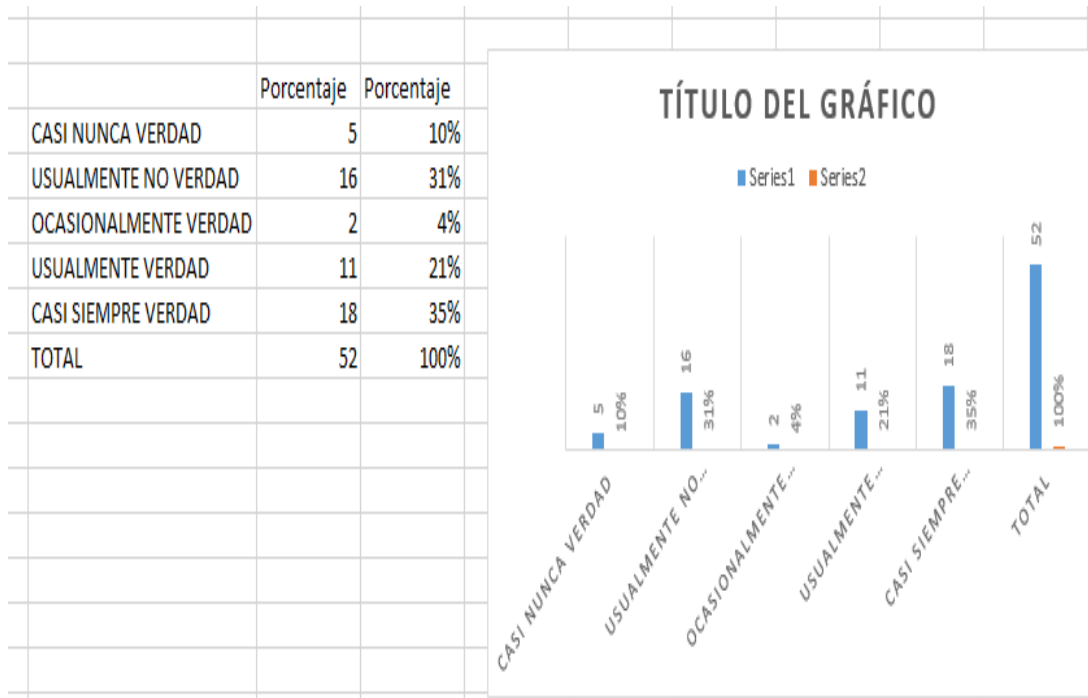
13. ¿TIENE BUENA DISPONIBILIDAD PARA COLABORAR, ESTA BIEN FAMILARIZADO CON EL GRUPO DE TRABAJO?



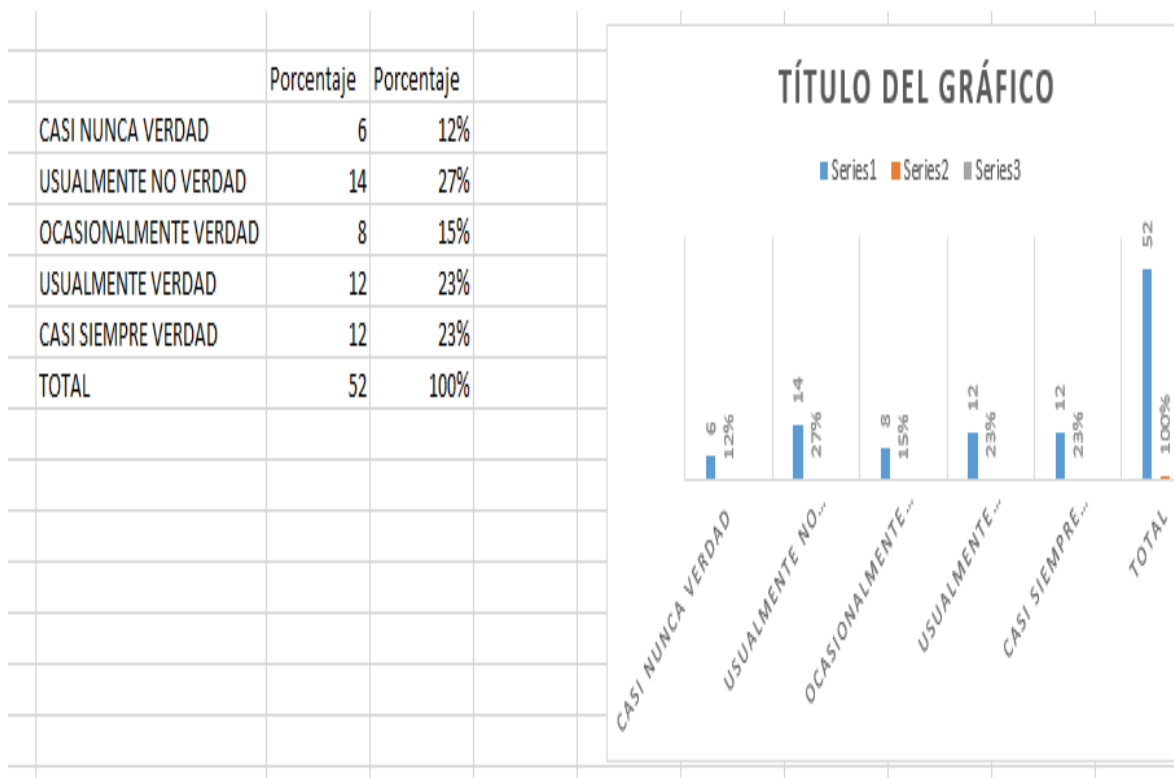
14. ¿POR SU DISPONIBILIDAD PODRIA LLEGAR A TENER FUNCIONES MAS COMPLEJAS?



15. ¿ESTA DISPONIBLE PARA CUALQUIER TAREA QUE LE DEJE?

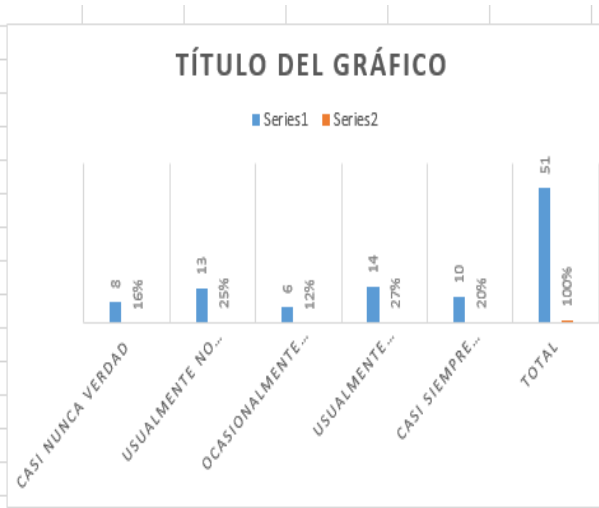


16. ¿EL TRABAJADOR TIENE LA DISPONIBILIDAD Y EL COMPROMISO DE LLEGAR AL OBJETIVO?



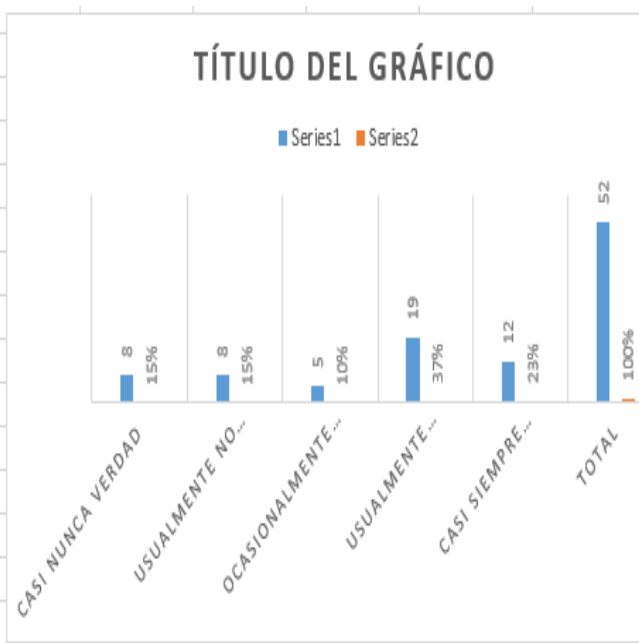
17. ¿CONSIDERA QUE LA INDEPENDENCIA QUE LE DA AL TRABAJADOR LE OFRECE LOS RECURSOS NECESARIOS PARA REALIZAR SU TRABAJO?

	Porcentaje	Porcentaje
CASI NUNCA VERDAD	8	16%
USUALMENTE NO VERDAD	13	25%
OCASIONALMENTE VERDAD	6	12%
USUALMENTE VERDAD	14	27%
CASI SIEMPRE VERDAD	10	20%
TOTAL	51	100%

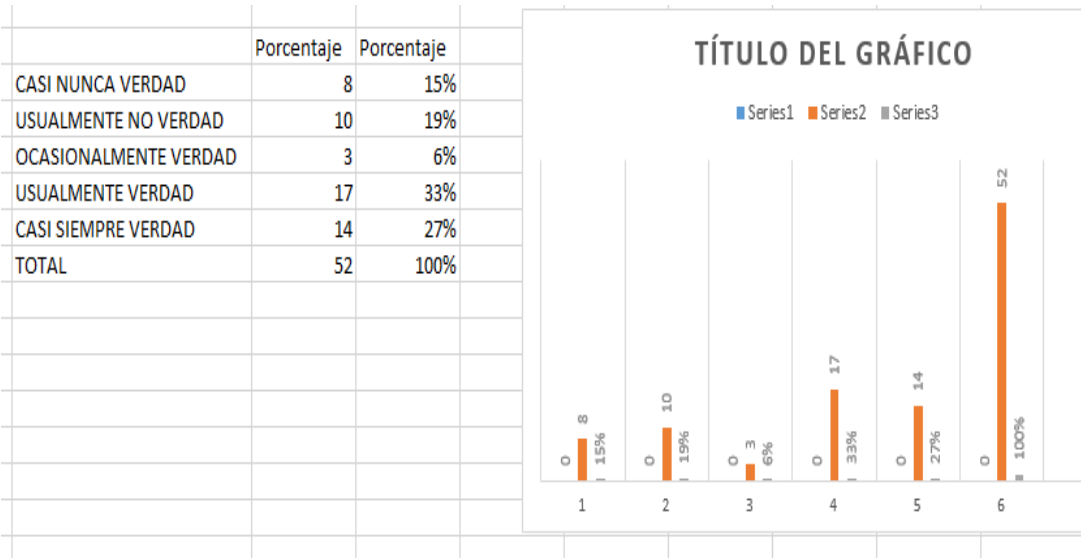


18. ¿CONSIDERA QUE EN LA INDEPENDENCIA EL PERSONAL TIENE LA ACTITUD PARA INNOVAR IDEAS DE TRABAJO?

	Porcentaje	Porcentaje
CASI NUNCA VERDAD	8	15%
USUALMENTE NO VERDAD	8	15%
OCASIONALMENTE VERDAD	5	10%
USUALMENTE VERDAD	19	37%
CASI SIEMPRE VERDAD	12	23%
TOTAL	52	100%



19. ¿CONSIDERA QUE LA DEPENDENCIA PROPICIA EL LIDERAZGO EN EL EQUIPO?



20. ¿CONSIDERA QUE LA DEPENDENCIA LE OFRECE LOS RECURSOS NECESARIOS PARA REALIZAR SU TRABAJO?

